



มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

บทความวิจัย

บทความวิจัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2568 เล่มที่ 1 ลำดับที่ 1 - 56

สร้างบัณฑิต ผลิตผู้นำ เลิศล้ำวิชาการ บริหารสังคม อุดมคุณธรรม

คณะรัฐศาสตร์

คำนำ

คณะรัฐศาสตร์ได้จัดเอกสารเผยแพร่บทความวิจัยผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา
ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานของนักศึกษา
ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2561
เพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการนำผลงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้และนำผล
การศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บทความวิจัยนี้ จะแบ่งเป็น 3 เล่ม ดังนี้

เล่มที่ 1 จะมี ลำดับที่ 1 - 55

เล่มที่ 2 จะมี ลำดับที่ 1 - 63

เล่มที่ 3 จะมี ลำดับที่ 1 - 62

ซึ่งคณะกรรมการบัณฑิตคณะได้คัดเลือกบทความจากนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา
ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ปีการศึกษา 2568 ซึ่งบทความดังกล่าวผ่าน
การตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว คณะรัฐศาสตร์จึง
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

คณะกรรมการบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

ที่		หน้า
1	วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	กมลรัตน์ ทับทอง 1
2	การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี	กัญญาณัฐ ศิริสุโขดม 17
3	การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช	กรกมล กิตติลิขิตกุล 41
4	การปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานเรือนจำ กรณีศึกษา ท้นทสถานบำบัดพิเศษกลาง	กิตติพงษ์ กาวิโล 57
5	การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น	กฤษพล ขรรค์ภักดี 70
6	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	กุลธาสินี แสนสุข 90
7	การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง	กิริติ ไชยะเดชะ 105
8	ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น	เกศกัญญา ภูริศรี 127
9	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัม ของอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ	กานต์กวี นครขวาง 142

สารบัญ

ที่		หน้า
10	การไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร	คณพศ ทองรอด 158
11	การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด	จารุวรรณ ทองดี 175
12	แนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	เจตตริน สุภาพรอด 194
13	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ	จักรพันธ์ แนววัน 213
14	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6	จันทิมา ชัยมงคลกุล 229
15	ความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย	จิณห์สัน ไชยตุลยทัศน์ 244
16	คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี	จุฑาทิพย์ กิจวิเชียร 265

สารบัญ

ที่		หน้า
17	คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี	
	เจษฎา เพชรวงษ์	280
18	แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอบางขัน จังหวัดจันทบุรี	
	ชรรษา เจริญวัฒนมงคล	293
19	อิทธิพลของภาพลักษณ์ระบบราชการต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่นวาย (GENERATION Y) : กรณีศึกษาอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	
	ชนิชา ไสสกุล	308
20	แนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	
	ฐาปนพงษ์ คำไทย	322
21	คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	
	ถิรนนท์ คงเรือง	337
22	แรงจูงใจในการส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของข้าราชการของกรมศุลกากร เพื่อสนับสนุนนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ	
	ทะเล กลับลาย	355
23	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต	
	ภูวดล ใจลำปาง	357
24	วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ	
	ธนัญชัย ชื่นขาว	368

สารบัญ

ที่		หน้า
25	การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูล และรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	384
	ชัยญลักษณ์ จันทร์สีทอง	
26	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร	399
	ธเนศ ตันรัตนวงศ์	
27	การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่	414
	ธรรารัตน์ นันตาทาส	
28	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม	431
	ธียนันท์ เลิศเดชพัฒนา	
29	การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วน จังหวัดนครนายก	447
	ธวัชพร อุทัยเรือง	
30	การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์	464
	บุญธรรม ขาวพรหม	
31	สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษากรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา	482
	บุญยาพร ชิดละกะ	

สารบัญ

ที่		หน้า
32	การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีศึกษา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน	ปิยวัฒน์ ชยพานิชสกุล 500
33	เปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ	ปิยะพร อินธิแสง 518
34	อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา	พัชรินทร์ นพรัตน์ 534
35	คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี	พิกานันท์ สติพงษ์ 557
36	อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พิมพ์ิลา ฤทธิจร 573
37	การจัดตั้งพรรคการเมืองของกลุ่มชาวนา อ.สนม จ.สุรินทร์ สำหรับส่งตัวแทนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจ เพื่อแก้ปัญหาความยากจนในสาขาอาชีพชาวนา	พงษ์เผ่า เทพาอารักษ์ 593
38	คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ	พรลภัส แสงวงศ์ 619

สารบัญ

ที่		หน้า
39	การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบกโดยใช้แนวคิดการทำงานแบบ Agile	
	พรลักษณ์ จิรัชติกาลวงศ์	622
40	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง	
	เลขยา สุทธิพล	636
41	บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร	
	ยูวากร แสงอุส่าห์	649
42	การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี	
	รัชชานนท์ ยิ้มประสิทธิ์	663
43	สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา	
	วีร์ เศรษฐพรศักดิ์	677
44	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี	
	วิภารัตน์ สายคำ	692
45	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์	
	วรินทร์ ศรีสรรงาม	706

สารบัญ

ที่		หน้า
46	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา	วิษณุกร สำราญกลาง 719
47	ความคาดหวังในการศึกษาพระยาศรีสุนทรโวหารก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถาน วิหังมนครศรีธรรมราช	สมศักดิ์ ช่วยภิบาล 737
48	แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี	สิริธรรมย์ ศิริพัฒน์ 753
49	ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี	สุรสิทธิ์ แสงทอง 772
50	สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา	สโรชา ทรงถาวรทวี 786
51	ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร	สิทธิไชย อัครศรี 802
52	คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลเวียง คุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย	สุรัตนา แสงคำ 817
53	ศึกษาความรู้ด้านอภีรักษ์ของผู้ใช้อาคารสูง	อนรรักษ์ สายยัง 829

สารบัญ

ที่		หน้า
54	ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี	อดิศักดิ์ ศรีสุข 843
55	ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น	อานันท์ นาชัยเลิศ 860

**วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา**

Organizational Culture Affected the Efficiency of Work

of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission

กมลรัตน์ ทับทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (2) เปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 320 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางสุ่มตัวอย่างของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่า t-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา บุคลากรสามารถปฏิบัติงานโดยยึดมั่นต่อความถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการขององค์กร รวดเร็ว และคุ้มค่า มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีจิตใจให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (2) วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To Study the Organizational Culture Affected the Efficiency of Work of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission (2) To Compare the Organizational Culture of Work of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission classified by gender.

This research is Quantitative research. The population used Civil servants, government employees, revolving fund employees, permanent employees, mission employees and general employees of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission, 320 people. The sample in the study, according to Yamane, 1973 formula consisted of 178 people was a rating scale questionnaires as a data collection tool. The statistics used were Determination of percentage, mean, standard deviation and t-test

Major Findings: (1) Characteristics of organizational culture that affect work performance of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission. Personnel can perform their duties with adherence to correctness, in accordance with the organization's principles and methods, quickly and cost-effectively, with efficient work standards, and a service mind with fairness and without discrimination. (2) The Organizational culture of Work of Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission.. There is no general difference in gender classification.

Keywords: Organizational Culture, Efficiency, Office of the Teacher Civil Service and Educational Personnel Commission

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม ความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจและสถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดความมั่นคงภายในประเทศ ส่งผลให้แต่ละองค์กรภาครัฐต้องมีการแข่งขัน พัฒนาปรับเปลี่ยนนโยบาย การบริหารโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จในการบริหารงานจำเป็นต้องมีการวางรากฐานสำคัญเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างการยอมรับการเปลี่ยนแปลงให้กับบุคลากร นอกจากความพร้อมในด้านโครงสร้างองค์กร ด้านงบประมาณ ด้านเทคโนโลยี การจัดการและการบริหารงานแล้วนั้น การสร้างระบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถือว่าเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ ค่านิยม โครงสร้าง ระบบบริหารจัดการการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เป็นสิ่งหล่อหลอมบุคลากรในองค์กรให้มีค่านิยม ความเชื่อ วิธีการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งช่วยสร้างความเชื่อมั่น และเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

ซึ่งในโลกของความเป็นจริง องค์กรต่าง ๆ ย่อมมีรูปแบบการกระทำ กิจกรรม พฤติกรรมผู้สหายตาของสังคมแตกต่างกัน ดังนั้นแต่ละองค์กรจึงมีความพยายามในการสร้างและแสวงหาวัฒนธรรมองค์กรที่มี

ความเหมาะสมกับองค์กรของตน ทั้งนี้เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (นิติพล ภูตะโชติ, 2559) วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และต้องเสริมสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.) เป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีหน้าที่หลายอย่างตั้งแต่การกำหนดวิธีการ หลักเกณฑ์ และระเบียบการบรรจุครูไปจนถึงการกำหนดอัตรารายได้ ค่าตอบแทน เงินวิทยฐานะ และเงินประจำตำแหน่งของครู ตลอดจนออกระเบียบ และการบริหารงานหลาย ๆ องค์กรที่มีหน้าที่โดยตรงในการบริหาร ด้วยภาระงานของสำนักงานที่มีอยู่มากดังที่กล่าวมานั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในทุก ๆ ด้านอย่างเต็มกำลัง และเต็มศักยภาพ

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เรียกโดยย่อว่า "สำนักงาน ก.ค.ศ." เพื่อให้ทราบว่าวัฒนธรรมขององค์กรแห่งนี้มีลักษณะใด มีประสิทธิภาพหรือไม่ และเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้บุคลากรในองค์กรได้นำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามเพศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอันได้แก่ รวดเร็ว มาตรฐาน และบริการอย่างเป็นธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 178 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและจัดเก็บข้อมูล คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2567 - มกราคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล - เพศ

ตัวแปรตาม

วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา วัฒนธรรมองค์กร 1) รวดเร็ว 2) มาตรฐาน 3) บริการอย่างเป็นธรรม

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
4. บริบทของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 320 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 178 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยออกแบบแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นการสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประกอบไปด้วยวัฒนธรรมองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ รวดเร็ว มาตรฐาน บริการอย่างเป็นธรรมโดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เป็นคำถามที่มีเฉพาะคำถาม เปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามเป็นผู้คิดหาคำตอบเอง (เจลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 16) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของสำนักงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ขออนหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมายังสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประสานขออนุญาตผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาหลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปส่งให้ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน พร้อมทั้งนัดหมายกำหนดเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน

3. เมื่อครบกำหนดไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของแบบสอบถามให้ครบถ้วน เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package The Social Science) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนหมุนเวียน ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 178 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมาคืออายุตั้งแต่ 30 - 35 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.21 ถัดมาอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 38 คนคิดเป็นร้อยละ 21.35 และที่น้อยที่สุดคือกลุ่มที่อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54 ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 68.54 พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 พนักงานกองทุนหมุนเวียนจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.87 ลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.49 และกลุ่ม

ที่น้อยที่สุด คือ พนักงานราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 โดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 6 - 10 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 29.21 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.65 ถัดมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี น้อยที่สุด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.54

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านบริการอย่างเป็นธรรมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านมาตรฐาน และความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านรวดเร็ว ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านรวดเร็ว พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว และคุ้มค่า รองลงมาคือ ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด และอันดับสุดท้าย คือ มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว

2. ด้านมาตรฐาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ รองลงมา คือ คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก รองลงมา คือ เสริมสร้างความเชื่อมั่น ทนสมัย มีประสิทธิภาพ ถัดมา คือ มีนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่ดี และอันดับสุดท้าย คือ มีโอกาสได้เรียนรู้ และพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

3. ด้านบริการอย่างเป็นธรรม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ กล้าปฏิเสธในสิ่งที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร รองลงมา คือ ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดถือความถูกต้อง รองลงมา คือ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

รองลงมา คือ มีทักษะการประสานงาน ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสุดท้าย คือ มีจิตสำนึกมุ่งมั่นให้บริการด้วยความเต็มใจ

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

1. เพศ พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพศชายและเพศหญิง มีความความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่แตกต่างกัน

2. อายุ พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีอายุ 36 - 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามากกว่าบุคลากรในช่วงอายุอื่น

3. ตำแหน่ง พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในตำแหน่งข้าราชการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามากกว่าบุคลากรตำแหน่งอื่น

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามากกว่ากลุ่มอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ด้านบริการอย่างเป็นธรรม มีระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านมาตรฐาน และด้านรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก สภาพปัจจุบันการตระหนักต่อการให้บริการ และความเป็นธรรม ได้เข้ามามีบทบาทกับระบบการปฏิบัติงานและบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นองค์กรกลางในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการพัฒนาบุคลากรเอง ส่วนใหญ่ก็ได้รับการพัฒนาในด้านนี้

1. ด้านรวดเร็ว พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว และคุ้มค่า มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด เนื่องจากบุคลากรและองค์กรมีธรรมเนียมปฏิบัติที่ติดตัวกันมา คือ การปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการของหน่วยงานยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ และมีการมุ่งเน้นที่จะแก้ไขปัญหาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นอย่างดี มีการจัดกิจกรรมในลักษณะของการศึกษาดูงานนอกพื้นที่และมีการปฐมนิเทศและแนะนำงานก่อนปฏิบัติหน้าที่ใหม่ รองลงมา คือ ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด อาจเป็นเพราะลักษณะงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. ต้องทำงานแข่งกับระบบการจัดการประเมินที่มีการออกหลักเกณฑ์และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อสอดคล้องกับยุคสมัย และการใช้ระบบดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลต่อการทำงานที่ต้องดำเนินการในทันทีหรือเร่งดำเนินการให้ทันต่อกรอบเวลาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อรักษาประโยชน์ทางราชการ อันสุดท้ายคือ มีคู่มือในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรต้องการเรียนรู้หรือศึกษาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนและต้องการรับคำแนะนำจากหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้องก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่ใหม่ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่าง ๆ หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านมาตรฐาน พบว่า บุคลากรมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การศึกษารายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรต้องการมีความรู้และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานของแต่ละตำแหน่งงาน และระดับความคิดเห็นอันดับรองลงมา คือคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก เพราะเป็นเครื่องการันตีว่าบุคลากรและองค์กรเอง

มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นต่อมา คือ เสริมสร้างความเชื่อมั่น ทันสมัย มีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกันกับข้อก่อนหน้านี้ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรและองค์กร มีภาพลักษณ์ที่ทันสมัย ต่อสร้างความมั่นใจกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ถัดมา คือ มี

นโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรที่ดี ที่ผ่านหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ บุคลากรมีโอกาสดังเสริมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย คือ มีโอกาสได้เรียนรู้และพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งหรืองานในหน้าที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ลักษณะที่กล่าวข้างต้นกันอย่างทั่วถึง ซึ่งเทศบาลจะเปิดโอกาสอย่างเท่าเทียมกันทุกคน

3. ด้านบริการอย่างเป็นธรรม พบว่า บุคลากรมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกล้าปฏิเสธในสิ่งที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับแรก อาจเป็นเพราะว่าปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบราชการมากขึ้นมีการกำหนดกฎเกณฑ์และการตระหนักถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นด้วย และบุคลากรกล้าที่จะปฏิเสธในสิ่งที่ผิดมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของหน่วยงาน รองลงมา คือ ซื่อสัตย์ สุจริต ยึดถือความถูกต้อง อาจเป็นเพราะที่ผ่านมาบุคลากรยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ และมีการมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นอย่างดี ถัดมา คือ ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากหลักสำคัญของการงานบริการ จะไม่เลือกปฏิบัติกับผู้หนึ่งผู้ใดเป็นพิเศษ และการมีนโยบายการทำงานที่ดี ช่วยทำงานบุคลากรมีความตระหนักถึงความถูกต้อง และความยุติธรรมนั่นเอง ถัดมา คือ มีทักษะการประสานงาน ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ เนื่องจากสำนักงาน ก.ค.ศ. มีลักษณะงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงมีทักษะในการประสานงาน และร่วมงานกับหลายภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอันดับสุดท้าย คือ มีจิตสร้างสรรค์มุ่งให้บริการด้วยความเต็มใจเนื่องจากต้องมีการประสานงานและให้บริการกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ จึงมีทักษะการให้บริการอย่างเต็มใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านรวดเร็ว ควรจัดให้มีการอบรมการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปฏิบัติงานที่ยึดถือความถูกต้องเป็นสำคัญ และมุ่งมั่นให้มีการแก้ไขปัญหาของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเป็นระบบ จัดกิจกรรมในลักษณะของการศึกษาดูงาน ให้ความสำคัญกับการปฐมนิเทศและแนะนำงานก่อนปฏิบัติหน้าที่ใหม่เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และได้รู้จักผู้บริหาร นโยบาย กฎระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์การได้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านมาตรฐาน ควรมีการอบรม เมื่อมีการออกหลักเกณฑ์การบริหารใหม่ ให้ทราบกันโดยทั่วถึง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น

3. ด้านบริการอย่างเป็นธรรม ควรมุ่งเน้นให้บุคลากรมีจิตบริการ เต็มใจในการให้บริการ สร้างสภาวะแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน และมีการอบรม หรือจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักต่อการให้บริการอย่างเป็นธรรม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มความน่าเชื่อถือให้องค์กร และต่อตนเองให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า นอกเหนือจากวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ด้านรวดเร็ว มาตรฐาน และบริการอย่างเป็นธรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วควรทำการศึกษาวิจัยด้านมิติอื่น ๆ ด้วย เช่น สภาพแวดล้อมในองค์กร โครงสร้างขององค์กรลักษณะงานซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กรตนเอง หรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไปด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กันตยา เพิ่มผล. 2544. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3), กรุงเทพฯ: สถาบัน. ราชภัฏสวนดุสิต.

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์. (2545). คัมภีร์หัวบริหาร ยอดคน ยอดบริหาร. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย ญี่ปุ่น).

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. 2554. การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จิตติมา อัครธิพิงศ์. (2556). เอกสารประกอบการสอนวิชาการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency Development). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.**
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**
- ดำรงฤทธิ์ จันทมงคล. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับอายุ การทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ : กรณีศึกษาบริษัท เอส.เอ็ม.วี [ไทยแลนด์] จำกัด. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ทิพาดี เมฆสวรรค์. (2538). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.**
- นิสตา เวชยานนท์, 2543. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทอินโนกราฟ.**
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ). มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). **พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). **วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). **การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม.**
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2542). **การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: วิทยไพบูลย์. พิมพ์ครั้งที่ 1.**
- ปาริฉัตร ภิรมย์รักษ์ (2556). **ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของการประสานภูมิภาคในประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**
- ปิยะ ละมุลมอณ (2556). **วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1**

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาเทคโนโลยีบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). **องค์การและการบริหารจัดการ**. นนทบุรี: ชิงค์ ปิยอนด์ บุ๊คส์.

พิภพ วังเงิน. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา

ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเคียนสโตร์.

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

วิภาดา คุปตานนท์. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ: เทคนิคการจัดการใหม่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต

วิทยา ค่านธำรงกุล. (2546). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วรรณกร รอบคอบ. (2556). **วัฒนธรรมองค์กร**. เข้าถึงได้จาก [https://sites.google.com/site](https://sites.google.com/site/darunsitpattananarangsana/sara-na-ru/wathnthrrm-xngkhkr)

[/darunsitpattananarangsana/sara-na-ru/wathnthrrm-xngkhkr](https://sites.google.com/site/darunsitpattananarangsana/sara-na-ru/wathnthrrm-xngkhkr)

ศาสตร์ศิลป์ ทองแรง.(2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศิริพงษ์ ศรีชัยมัยรัตน์ (2542). **กลยุทธ์ความเป็นเลิศทางการบริหารคน**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542, น. 340) **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2562) **เรียนรู้จากสุดยอดผู้นำระดับโลก** / สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. เคสศึกษา: กรุงเทพฯ.

สุชีรา เกลิมพุดพิงศ์. (2556). **วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพัตรา สุภาพ. (2540), **สังคมวิทยา**, กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

อนันท์ งามสะอาด. (2551). **การพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา**. วิทยาลัยเทคนิคเดชอุดม ด้วย
กิจกรรมการเรียนรู้เชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

อลิศรา ชูชาติ, นวรัตน์ สุวรรณผ่อง และ วิไลวรรณ โกยแก้วพริ้ง (2538 : 37). **เทคนิคการศึกษา
เพื่อพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ. อัมรินทร์พรินติ้งเอนด์พับบลิชชิง.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. (2539). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและ
กระบวนการ**. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย

อำภา ก้อมณี. (2555). **ผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของ
นักบัญชีในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บัญชี
มหาบัณฑิต,สาขาวิชาบัญชี,คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อัญญชิตา ภัทรศิริวิรัชยา. (2567). **วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาษาอังกฤษ

Adler, P. A., & Adler, P. (1988). **Intense loyalty in organizations: A case study of college athletics**.
Administrative Science Quarterly, 33(3), 401–417.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2010). **Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect**.
Journal of Business Research, 26, pp. 49 - 61.

Backer, S.W.; & Neuthauser, D. (1978). **The Efficient Organization**. New York: Elsevier Sientifie.

Buchanan, B. (1974). **Building organizational commitment: The socialization of managers to work
organizations**. Administrative Science Quarterly

Geertz, C. (1993; 1996) Religion as a Cultural System. In: Geertz

Hoy, K. & Rees, R. (1974). **Subordinate Loyalty to Immediate Superior: A Neglected Concept in the
Study of Educational Administration**. Sociology of Education, 47, (2), 268-286.

Luthans, Fred. (1992). **Organizational Behavior**. New York : McGraw – Hill Book Company. Maslow

Kanter, R.M. (1968). **Commitment and Social Organization** : A Study of Commitment

Mechanisms in Utopian Communities. American Sociological Review.

March, J.G., & Simon, H.A. (1958). **Organizations**. Wiley.

Miner, J.B. (1992). **Industrial Organization Psychology**. Singapore : McGraw-Hill.

Mowday, R., Porter, L. and Steers, R. (1982). **Employee - Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover**. Academic Press, New York.

Stephen, P. R. & Timothy, A. J. (2015). **Organizational behavior**. 16th ed. The United States of America: Pearson Education Limited.

Steers, R.M. (1977). **“Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.”**
Administrative Science Quarterly

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

COMMUNITY PARTICIPATION IN NATURAL RESOURCE AND

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN BAN PONG

SUBDISTRICT, BAN PONG DISTRICT,

RATCHABURI PROVINCE

กัญญาณัฐ ศิริสุขอดม

Kanyanut Sirisukhodom

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ 2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 14,266 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน ส่วนรายได้ มีส่วนร่วมจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม ชุมชน การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดราชบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the level of community participation in natural resource and environmental management in Ban Pong Sub-district, Ban Pong District, Ratchaburi Province, and (2) to compare community participation in natural resource and environmental management in Ban Pong Sub-district, Ban Pong District, Ratchaburi Province classified by personal factors. The research was quantitative. The population used in this research was 14,266 people living in Ban Pong Sub-district, Ban Pong District, Ratchaburi Province. The sample was determined by using Yamane's formula, resulting in 400 samples. A questionnaire was used as a data collection tool. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA.

The research results found that (1) the level of community participation in natural resource and environmental management in Ban Pong Sub-district, Ban Pong District, Ratchaburi Province was at a high level of participation, with an average of 4.03., and (2) the comparison community participation in natural resource and environmental management in Ban Pong Sub-district, Ban Pong District Ratchaburi Province found that people with different genders, ages, education levels, occupations, and incomes had different participation in natural resource and environmental management, with statistical significance at .001.

Keywords: Participation, Community, Management, Natural Resource and Environment, Ratchaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด ทั้งในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของธรรมชาติและในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ใช้ประโยชน์จากธรรมชาติในการดำรงชีวิต เนื่องมาจากสาเหตุสำคัญหลายประการ ซึ่งการตัดวงจรการใช้ประโยชน์ที่มากเกินไปและขาดความระมัดระวังในการใช้ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม จนกลายเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ย้อนกลับมาส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ในที่สุด เพราะพวกเขาคิดว่าปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ไกลตัว ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นไม่ปรากฏให้เห็นในทันทีทันใด ส่วนใหญ่มักจะเป็นเรื่องที่ต้องใช้ระยะเวลาาน ทำให้ประชาชนโดยทั่วไปไม่ค่อยให้ความสำคัญ

สนใจมากนัก (ฉฐวรธน สุนทรวริทธิโชติ, 2556) ปัจจุบันพื้นที่ป่าลดลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีสาเหตุหลักเกิดจากปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากร ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ผ่านเข้าไปในพื้นที่ซึ่งมีสภาพป่าเพื่อการพัฒนาประเทศเป็นแรงจูงใจหลักที่ทำให้มีการแสวงหาที่ดินเพิ่มขึ้น จนทรัพยากรธรรมชาติสูญสิ้นหรือเสื่อมโทรมลง เช่น ดินเสีย น้ำเสีย ป่าจำนวนมากถูกบุกรุกทำลาย อากาศเป็นพิษ เกิดเป็นปัญหาการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ (ทฤษฎีปัญญา, 2559) ซึ่งมีสาเหตุที่สำคัญของปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเหล่านี้ คือประชาชนขาดการมีส่วนร่วม ขาดจิตสำนึกที่จะรับผิดชอบต่อส่วนรวม คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนเป็นหลัก ขาดระเบียบวินัย และอีกประการหนึ่ง คือประชาชนต่างมองว่าการพิทักษ์รักษาและการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นหน้าที่ของรัฐ ไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ซึ่งผลกระทบมาจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วด้วยทำให้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในประเทศและในท้องถิ่นมีแนวโน้มถูกทำลาย การประดิษฐ์และการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์อย่างผิดวิธี ขาดการวางแผนการจัดการที่เหมาะสมทำให้ทรัพยากรธรรมชาติเสื่อมโทรมลง (รุ่งทิพย์ บำรุงสุข, 2555)

ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นพื้นที่หนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว เนื่องจากมีการขยายตัวของชุมชนและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ถูกใช้ประโยชน์อย่างหนักและขาดการจัดการที่เหมาะสม นอกจากนี้ การขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปัญหาทวีความรุนแรงมากขึ้น ชุมชนส่วนใหญ่มักมองว่าการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น โดยขาดความตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา ทำให้การแก้ไขปัญหาไม่สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรมและวิถีชีวิตท้องถิ่นจนนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างนโยบายรัฐกับความต้องการของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยบรรเทาปัญหาดังกล่าวได้ การส่งเสริมให้ชุมชนมีบทบาทในการวางแผน ดูแล และรักษาทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ของตน จะช่วยสร้างความตระหนักรู้และความรับผิดชอบร่วมกัน อันจะนำไปสู่การจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืนและรักษาสิ่งแวดล้อมให้คงความอุดมสมบูรณ์สำหรับคนรุ่นต่อไป เนื่องจาก สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือ การที่ประชาชนในชุมชนมีความร่วมมือร่วมใจกันในการควบคุมการใช้และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่การศึกษา ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่มีในชุมชน การหาสาเหตุของปัญหา การกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหา และแนวทางในการป้องกันปัญหา การตัดสินใจและการดำเนินการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมของชุมชน ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากหลาย ๆ ฝ่ายในการช่วยกันแก้ไขปัญหา หากการแก้ไขปัญหาและจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประสบกับความสำเร็จชุมชนมีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์และสามารถนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต (จำลอง โพธิ์บุญ, 2560)

ดังนั้น การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อทำความเข้าใจถึงระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา นโยบายและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและช่วยแก้ไขปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 14,266 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2567

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973)

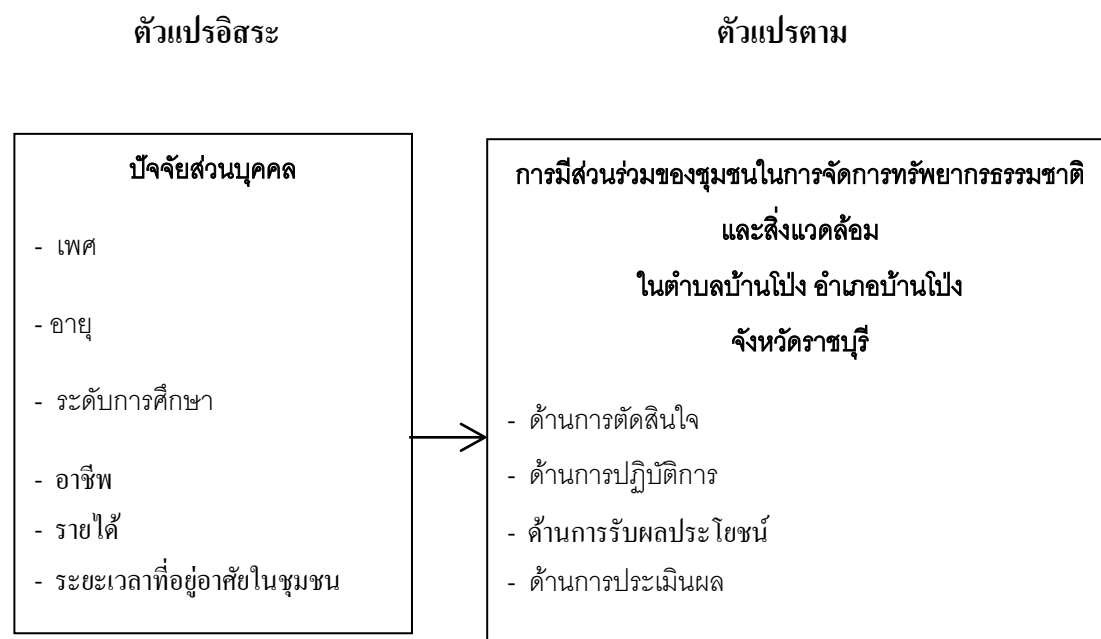
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

Bello (2016) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจร่วม ปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพวกเขาเอง

Cohen and Uphoff (1981) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของชุมชนว่าสมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation in Decision) หมายถึงการเข้าไปมีส่วนร่วมในการคิดและกำหนดทางเลือกรวมถึงการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติ (Participation in Implementation) คือการมีส่วนร่วมในการเสียสละทรัพยากรต่าง ๆ เช่นเงินแรงงานเป็นต้นรวมถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารและประสานงาน

ตามที่ได้ตัดสินใจเพื่อให้เกิดการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานนั้น ๆ สำเร็จตามเป้าหมาย

3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของชุมชน (Participation in Benefits) ได้แก่ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์และผลสืบเนื่องจากการดำเนินงานซึ่งอาจมีทั้งด้านบวกและด้านลบโดยผลประโยชน์ที่ได้รับนั้นมีทั้งด้านวัตถุดิบด้านสังคมและด้านบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Participation in Evaluation) ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเช่นการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการหรือร่วมประชุมประเมินผลการดำเนินงานและไม่เป็นทางการเช่นการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โครงการ

Koufman (1949) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

วชิรวัชร งามละม่อม (2558) ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ต่าง ๆ 2) ปัจจัยด้านชุมชน ได้แก่ ชุมชนให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม เลือกลให้เป็นตัวแทน ชุมชนมีความสามัคคี และมีกลุ่มต่าง ๆ ที่สนับสนุนผลักดันการมีส่วนร่วม 3) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ บรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร กฎระเบียบ การเอาใจใส่กระตุ้นแรงจูงใจในการแก้ปัญหา มีประสิทธิภาพประชาคม

แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นปรากฏการณ์ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ ตามมามากมาย มีผลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์และสิ่งมีชีวิตบนโลก ทั้งยังเกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลเสียโดยตรงต่อสิ่งมีชีวิต และอาจทำให้เกิดการสูญเสียสิ่งมีชีวิต หรือนำไปสู่สถานะที่พืชและสัตว์บางชนิดสูญพันธุ์ไปได้ ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแนวทางและวิธีการดำเนินการในการป้องกัน ขยับยั้ง ชะลอ และขัดขวางการเกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งค่าย, 2565)

1. การป้องกัน หมายถึง การป้องกันคุ้มครองทรัพยากรที่สามารถเกิดขึ้นใหม่ได้เอง เพื่อให้มีอัตราการนำทรัพยากรมาใช้อยู่ในระดับที่สามารถเกิดขึ้นมาทดแทนได้ทัน ซึ่งจะช่วยให้มีทรัพยากรนั้นไว้ใช้อย่างยั่งยืน ทั้งยังรวมถึงการป้องกันทรัพยากรที่มีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่

เกิดการถูกลามจนทำให้สภาวะแวดล้อมเสียสมดุลไป การป้องกันนี้อาจทำได้โดยการใช้มาตรการต่างๆ ตั้งแต่การใช้กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้และความเข้าใจแก่ประชาชนในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีทรัพยากรเกิดขึ้นหมุนเวียนสำหรับใช้งานอย่างยั่งยืนสืบไป

2. การแก้ไขและฟื้นฟู การแก้ไข หมายถึง การดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมทรัพยากรที่ลดลงหรือเสื่อมสลายของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การฟื้นฟู หมายถึง การดำเนินการกับทรัพยากรที่ลดลงหรือเสื่อมโทรมให้สามารถฟื้นฟูกลับสู่สภาพเดิมได้ โดยการปิดกั้นไม่ให้มีการรบกวนระบบสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ระบบสิ่งแวดล้อมมีเวลาในการฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิม และสามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก เช่น การฟื้นฟูไร่เลื่อนลอย การฟื้นฟูพื้นที่ป่าชายเลน เป็นต้น ดังนั้น หากกล่าวโดยรวมแล้ว การแก้ไขและฟื้นฟูจะเป็นขั้นตอนดำเนินการภายหลังจากที่เกิดการเสื่อมหรือเสียสภาพของทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นการแก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนการบำบัดฟื้นฟูสภาพของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้กลับมาอยู่ในสภาพที่ดีขึ้นและเหมาะสมสำหรับการใช้ประโยชน์ต่อไป

3. การอนุรักษ์ หมายถึง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมด้วยความฉลาดและใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อมนุษย์มากที่สุด โดยหลีกเลี่ยงให้เกิดผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด กระบวนการดำเนินการอนุรักษ์อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ต้องครอบคลุมทั้งปัญหาด้านการทำลายสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ จนเกิดความเสื่อมโทรม รวมถึงปัญหาการก่อกมลพิษแก่สิ่งแวดล้อมที่จะส่งผลกระทบต่อกลับมาสู่ตัวมนุษย์เองด้วย โดยแนวทางในการอนุรักษ์ประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1) การใช้้อย่างยั่งยืน หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในปริมาณที่เหมาะสม ไม่มากเกินไป โดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีของเสียที่เกิดจากการใช้งานน้อยที่สุด หรือไม่มีของเสียเกิดขึ้นเลย การใช้้อย่างยั่งยืนจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ทำให้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมสามารถฟื้นตัวหรือเกิดขึ้นมาใหม่ได้ทันกับความต้องการใช้งานของมนุษย์

2) การเก็บกักทรัพยากร หมายถึง การรวบรวมและการเก็บกักทรัพยากรที่มีแนวโน้มจะเกิดการขาดแคลนในบางช่วงเวลาไว้ เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในกิจกรรมที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การเก็บกักทรัพยากรน้ำที่มีมากในฤดูน้ำหลากไว้ เพื่อนำมาใช้ในฤดูแล้งที่ขาดแคลนน้ำ ซึ่งการเก็บกักน้ำมาใช้ในฤดูแล้งจะทำให้สามารถนำน้ำมาใช้ประโยชน์ได้มากกว่า เมื่อเทียบกับการใช้น้ำในฤดูน้ำหลากหรือในช่วงที่มีน้ำมาก หรือการเก็บผลผลิตทางการเกษตร เช่น ข้าว ไร่เป็นเสบียงอาหารในช่วงเวลาอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ฤดูเก็บเกี่ยว เป็นต้น

3) การเก็บรักษา หมายถึง การดำเนินการกับทรัพยากรที่ลดลงหรือเสื่อมโทรมให้สามารถฟื้นฟูกลับสู่สภาพเดิมได้ โดยอาศัยวิธีการทางเทคโนโลยีที่มนุษย์สร้างขึ้นเข้ามาช่วยดำเนินการซ่อมแซมส่วนที่

เสียหาย จนทำให้สิ่งแวดล้อมสามารถกลับสู่สภาพเดิมได้อีก เช่น การใช้เทคโนโลยีในการบำบัดน้ำเสียจากโรงงานให้กลับมาเป็นน้ำสะอาด เป็นต้น

4) การพัฒนา หมายถึง การพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้น เป็นการเร่งหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้ได้ผลผลิตที่ดีขึ้น การพัฒนาทรัพยากรจะต้องมีการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ควบคู่กับกระบวนการพัฒนาทุกขั้นตอน ทั้งยังรวมถึงการพัฒนาเทคนิควิธีที่ทำให้ใช้ทรัพยากรในปริมาณน้อยแต่ได้ผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วย

5. การสงวน หมายถึง การเก็บสงวนทรัพยากรไว้ไม่ให้มีการนำมาใช้งาน เนื่องจากทรัพยากรนั้นกำลังจะหมดหรือสูญสิ้นไปแล้ว ทรัพยากรบางชนิด เมื่อสงวนไปในระยะเวลาหนึ่งแล้วอาจจะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นจนสามารถนำมาใช้ใหม่ได้ ซึ่งเมื่อถึงเวลาดังกล่าวอาจมีการอนุญาตให้นำทรัพยากรมาใช้ได้ โดยมีกฎเกณฑ์หรือมาตรการต่าง ๆ ควบคุม เช่น การสงวนพันธุ์สัตว์ป่า เป็นต้น

6. การแบ่งเขต หมายถึง การจัดแบ่งกลุ่มหรือประเภทของทรัพยากร เพื่อให้สามารถดำเนินการอนุรักษ์ได้ผลดีขึ้น การดำเนินการนี้อาจมีการแบ่งพื้นที่ที่ควบคุมเพื่อให้มีสถานะที่เหมาะสมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของทรัพยากร เช่น การจัดพื้นที่เป็นป่าอนุรักษ์หรืออุทยาน ซึ่งจะทำให้สภาพดิน พืช สัตว์ และป่าไม้ มีสภาพที่เหมาะสมในการขยายพันธุ์ ดำรงพันธุ์ และเจริญเติบโต

นอกจากนี้การแบ่งเขตยังช่วยให้สามารถ กำหนดมาตรการดำเนินการต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ด้วย พื้นที่ที่มีการจัดการแบ่งเขตควบคุม ได้แก่ พื้นที่ เขตต้นน้ำ เขตวนอุทยาน อุทยานแห่งชาติ เขตป่าสงวน เขตห้ามล่า และเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า เป็นต้น

ข้อมูลเกี่ยวกับตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

จังหวัดราชบุรีตั้งอยู่ในภาคกลางด้านทิศตะวันตก มีพื้นที่ชายแดนติดกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ โดยมีเทือกเขาตะนาวศรีเป็นแนวพรมแดนสันปันน้ำ ระยะความยาว 73 กิโลเมตร จังหวัดราชบุรีอยู่ห่างจาก กรุงเทพมหานครประมาณ 100 กิโลเมตร มีแม่น้ำแม่กลองเป็นแม่น้ำสายหลักไหลผ่านในเขตจังหวัดราชบุรี ประมาณ 67 กิโลเมตร มีพื้นที่ 5,196.462 ตารางกิโลเมตร หรือ 3,247,789 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 11.27 ของเนื้อที่ ภาคตะวันตก 8 จังหวัด โดยมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับจังหวัดกาญจนบุรี ทิศใต้ ติดต่อกับจังหวัดเพชรบุรี ทิศตะวันออก ติดต่อกับจังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม ทิศตะวันตก ติดต่อกับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี, 2563)

เมืองบ้านโป่ง มีตำนานว่าเป็นเมืองโบราณที่มีมาตั้งแต่สมัยอาณาจักรทวารวดี จากจดหมายเหตุของจังหวัดราชบุรี บอกว่าอำเภอบ้านโป่ง เดิมเป็นแขวงอยู่ในเขตตำบลท่าผา ต่อมาได้ย้ายที่ว่าการอำเภอมา

ตั้งที่ตำบลบ้านโป่ง และเรียกว่าอำเภอบ้านโป่งมาจนถึงปัจจุบัน บ้านโป่งเป็นหนึ่งในสิบอำเภอของจังหวัดราชบุรี อยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือสุดของจังหวัด อำเภอบ้านโป่งประกอบด้วยตำบลทั้งหมด 15 ตำบล ดังนี้ บ้านโป่ง ท่าผา กรับใหญ่ ปากแรต หนองกบ หนองอ้อ ดอนกระเบื้อง สวนกล้วย นครชุมน์ บ้านม่วง กุ้งพยอม หนองปลาหมอ เขายอดสูง เบิกไพร และลาดบัวขาว

ทรัพยากรน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลอง และคลองชลประทาน ข้อมูลด้านแหล่งน้ำ สำหรับใช้ในการอุปโภคบริโภค ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านโป่งใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขาบ้านโป่ง สำหรับอุปโภคและบริโภค และมีแหล่งน้ำที่สำคัญ 2 แห่ง ประกอบด้วย แหล่งน้ำตามธรรมชาติ จำนวน 1 แห่ง คือ แม่น้ำแม่กลอง และแหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น จำนวน 1 แห่ง คือ คลองชลประทาน ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลอง และคลองชลประทาน (เทศบาลเมืองบ้านโป่ง, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 14,266 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2567) ข้อมูลเดือน พฤษภาคม 2567

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ขนาดความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 390 คน แต่ผู้วิจัยได้เพิ่มให้เป็น 400 คน เนื่องจากต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่เพียงพอและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของข้อมูลในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) เกี่ยวกับสถานภาพด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม

ในด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในด้านการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินผล

เครื่องมือแบบสอบถาม มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี ตำราและผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดการศึกษา
3. กำหนดนิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการศึกษา และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งในด้าน โครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้
- 5) หลังจากได้รับข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
- 6) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในพื้นที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้นำชุมชนในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง และติดตามผลเพื่อให้ได้แบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนด ก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ จากนั้นดำเนินการจัดทำข้อมูลตามขั้นตอน โดยทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถามเพื่อเตรียมประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นอกจากนี้ยังมีการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนเป็นระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7

2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.60 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในด้านการรับผิดชอบต่อชนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .245 รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .171 รองลงมาการมีส่วนร่วมด้านปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .341 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .309 เป็นลำดับสุดท้าย

2.1 การมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านการตัดสินใจ

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน .171 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการเข้าประชุมอย่างสม่ำเสมอ เมื่อหน่วยงานราชการมีการประชุมเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .226 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และได้รับพิจารณาอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .920 การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .956 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการด้านสิ่งแวดล้อมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .353 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณของกิจกรรมสิ่งแวดล้อมที่หน่วยงานราชการดำเนินงานในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .780 การมีส่วนร่วมในการรับทราบปัญหาต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .757 การมีส่วนร่วมในการนำเสนอโครงการสิ่งแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ หรือสามารถแก้ปัญหาให้กับชุมชนในที่ประชุม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .903 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการด้านสิ่งแวดล้อมที่ตัดสินใจดำเนินการโดยหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .914 เป็นลำดับสุดท้าย

2.2 การมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านการปฏิบัติการ

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้านการปฏิบัติการ โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .341 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .255 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมกับเจ้าหน้าที่รัฐ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .993 การมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการในการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .884 การมีส่วนร่วมในการเป็นผู้ติดต่อประสานงาน เพื่อขอรับการสนับสนุนในด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์จากเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรเอกชน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .850 การมีส่วนร่วมในการชักชวนเพื่อนบ้านในการช่วยกันรักษาและพัฒนาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .911 การมีส่วนร่วมในการติดต่อวิทยากรเพื่อการอบรมด้านสิ่งแวดล้อมแก่คนในชุมชนของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.128 การมีส่วนร่วมในการจัดอบรมเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่หน่วยงานราชการจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .433 การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเงินทุนแรงงานหรือวัสดุอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .972 การมีส่วนร่วมในการชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติการโครงการสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.74 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน .976 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจกรรมด้าน สิ่งแวดล้อมในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .970 เป็นลำดับสุดท้าย

2.3 การมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านการรับผลประโยชน์

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบล บ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้านการรับผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .245 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีความรู้ ด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .401 รองลงมาคือ ชุมชนมีสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น เช่น ชุมชนมีความสะอาด เป็นระเบียบ คนในชุมชนมีสุขภาพดี มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .913 ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่หน่วยงานราชการจัดขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน .500 ตามลำดับ และการสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้ ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน มี 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .882 เป็นลำดับสุดท้าย

2.4 การมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในด้านการประเมินผล

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบล บ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้านการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .309 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการ ดำเนินงานของหน่วยงานราชการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.023 รองลงมาคือ การมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมตามความต้องการของ ประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .940 การมีส่วนร่วมในการติดตามผลการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .836 การมีส่วน ร่วมในการจัดทำรายงานและสรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .957 ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถาม เพื่อ ประเมินผล กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .903 เป็นลำดับ สุดท้าย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 โดยมีเพศชายมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมมากกว่าเพศหญิง เมื่อ

พิจารณาในรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศชายมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสูงกว่าเพศหญิงในทุก ๆ ด้าน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติการและด้านการประเมินผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการรับผลประโยชน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปีมีส่วนร่วมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยประชาชนที่การศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรีมีส่วนร่วมมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยประชาชนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีส่วนร่วมมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท มีส่วนร่วมมากที่สุดในทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมีส่วนร่วมมาก ทั้งนี้เป็นเพราะชุมชนมีความตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิต สุขภาพ และรายได้จากการท่องเที่ยวในพื้นที่ อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐและท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมบทบาทของชุมชนผ่านการจัดกิจกรรม การประชุม และการให้ข้อมูลที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะทางการพัฒนา หรือการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ความร่วมมือของชุมชนในด้านต่าง ๆ ยังได้รับผลตอบแทนที่ชัดเจน เช่น การพัฒนาพื้นที่ให้สะอาดเป็นระเบียบ ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของตนเอง

และเมื่อพิจารณารายด้าน ผลการศึกษามีดังนี้

1.1 ด้านการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 2 ของระดับการมีส่วนร่วมการจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมและความสนใจของประชาชนในการร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยประชาชนมีระดับการเข้าร่วมประชุมเมื่อหน่วยงานราชการจัดประชุมเรื่องสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือ การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม และการร่วมกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมกับหน่วยงานราชการ ด้านอื่น ๆ ที่พบว่ามีส่วนร่วมในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการที่สอดคล้องกับปัญหาในพื้นที่ การตรวจสอบงบประมาณของกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม การรับทราบปัญหาสิ่งแวดล้อมด้วยตนเอง การเสนอแนะทางหรือโครงการแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมในที่ประชุม และการรับทราบรายละเอียดของโครงการที่หน่วยงานราชการตัดสินใจดำเนินการ ทั้งนี้ เป็นเพราะประชาชนในพื้นที่มีความตระหนักรู้ต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปิดพื้นที่รับฟังความคิดเห็นหรือจัดประชุมจากหน่วยงานราชการ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าบางด้าน เช่น การเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดโครงการ และการนำเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหายังมีอยู่ในระดับที่ต้องส่งเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงและทั่วถึงในทุกขั้นตอนของการจัดการสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ สอดคล้องกับแนวคิดของ Bello (2016) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณา

ตัดสินใจร่วม ปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพวกเขาเอง ทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิด Agbayani (1997) ได้จัดลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้คือ 1) การร่วมประชุม 2) การออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 3) การตีปัญหาให้กระจ่าง 4) การออกเสียงสนับสนุนหรือคัดค้านปัญหา และ 5) การออกเสียงเลือกตั้ง 6) การบริจาคเงิน 7) การบริจาควัตถุ 8) การช่วยเหลือด้านแรงงาน 9) การใช้โครงการที่เป็นประโยชน์ให้ถูกต้อง และ 10) การช่วยเหลือในการรักษาโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนักสตรณ ศิริสุพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ป่าชุมชน บ้านโนนหินผิง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ชุมชนให้ความร่วมมือทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ การใช้ประโยชน์จากป่าชุมชน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และช่วยกันป้องกันป่าชุมชนให้คงอยู่ เพื่อการใช้สอยไปพร้อมกับการอนุรักษ์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยั่งยืน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จักกฤษ ศรีจันทร์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 3 ของระดับการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน สะท้อนให้เห็นถึงการมีบทบาทเชิงรุกของประชาชนในกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม โดยประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุดในกิจกรรมการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมกับเจ้าหน้าที่รัฐ การร่วมปฏิบัติงานกับหน่วยงานราชการ และการประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ส่วนการมีส่วนร่วมในการชักชวนเพื่อนบ้านให้ร่วมมือในการดูแลและพัฒนาสภาพแวดล้อม และการติดต่อวิทยากรเพื่ออบรมในชุมชน อยู่ในระดับที่ดี แต่ยังมีช่องว่างให้พัฒนา โดยเฉพาะในด้านการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยหน่วยงานราชการ การสนับสนุนทรัพยากรด้านเงินทุน แรงงาน หรือวัสดุอุปกรณ์ การชี้แจงขั้นตอนการดำเนินโครงการสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมโดยตรงในการดำเนินกิจกรรมสิ่งแวดล้อมในชุมชน สาเหตุที่การมีส่วนร่วมในบางด้านยังอยู่ในระดับน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านเวลา ทรัพยากร หรือความเข้าใจในบทบาทของประชาชนในการดำเนินการเชิงปฏิบัติ อีกทั้งการดำเนินกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมืออย่างต่อเนื่องและการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ยังเป็นประเด็นที่ต้องการการส่งเสริมจากทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาสังคม เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงและยั่งยืนในทุกมิติของการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฏชานุช พิชิตธนรัตน์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ในพื้นที่เกษตรกรรมกึ่งอุตสาหกรรม ตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอยะโฮย จังหวัดเพชรบุรี ประชาชนมีความตื่นตัวในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและรักษาสิทธิของตนในการอยู่อาศัย โดยมีส่วนร่วม ดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการคิด ศึกษาปัญหา แยกแยะปัญหา ค้นหาสาเหตุที่ชัดเจน และแสวงหาหนทางป้องกันปัญหา 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ รักษาความสะอาด 3) การมีส่วนร่วมในการรักษาสิ่งแวดล้อม และ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จักกฤช ศรีจันทร์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงใต้ อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธีรดา สิริพิสมัย (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวของชุมชนริมน้ำจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวของชุมชนริมน้ำจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จำนวน 4 ด้าน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติตามแผนอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ด้านการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 1 ของระดับการมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าประชาชนตระหนักถึงผลดีที่ได้รับจากการเข้าร่วมในกระบวนการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างชัดเจน โดยประชาชนได้รับความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นประโยชน์สูงสุดที่ได้รับ รองลงมาคือ การที่ชุมชนมีสิ่งแวดล้อมที่ดีขึ้น ทั้งในแง่ความสะอาด ความเป็นระเบียบ และสุขภาพของประชาชนที่ดีขึ้น ตามด้วยการที่ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากโครงการหรือกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่จัดโดยหน่วยงานราชการ อย่างไรก็ตาม ในด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ยังอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ซึ่งอาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างทักษะในการประยุกต์ใช้ความรู้ รวมถึงการสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามผลและให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม ผลการศึกษาในด้านนี้ชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมิได้เกิดประโยชน์เฉพาะในระดับสังคมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมควรดำเนินควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพในการนำความรู้ไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Fornaroff (1980) เสนอว่ากระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนมีขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้ 1) การวางแผน รวมถึงการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย กลวิธี ทรัพยากรที่ต้องใช้ ตลอดจน

การติดตามประเมินผล 2) การดำเนินงาน 3) การใช้บริการจากโครงการ และ 4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญมณี ทาพิศย์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในเขตพื้นที่อำเภอสว่างสมบูรณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สโรชนันท์ กิตติรักษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท่องเที่ยวอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท่องเที่ยวอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านการประเมินผล การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมากเป็นอันดับ 4 ของระดับการมีส่วนร่วมจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานราชการในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม ตามความต้องการของคนในชุมชน และการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการด้านสิ่งแวดล้อม ในขณะที่การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานและสรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลหรือตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินผลกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนยังอยู่ในระดับที่น้อยที่สุดในหมวดนี้ จากผลการศึกษาดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนมีแนวโน้มเปิดรับและให้ความร่วมมือในการประเมินผลกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมที่ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ แม้บางกิจกรรมยังมีระดับการมีส่วนร่วมที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม ซึ่งแสดงถึงโอกาสในการพัฒนาโดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงลึก เช่น การจัดทำรายงาน หรือการแสดงออกผ่านช่องทางข้อมูลอย่างเป็นระบบมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980) ได้ทำการอธิบายและวิเคราะห์รูปแบบการมีส่วนร่วม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision - Making) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนคือ การริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติการ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบไปด้วย การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ 3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ทางด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วยผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์

ทางด้านสังคม และผลประโยชน์ส่วนบุคคล และ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบ การดำเนินกิจกรรมทั้งหมด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ เทียนหอม (2564) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนวัดสังฆราชาวาส เทศบาลเมืองสิงห์บุรี จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในชุมชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญร่วมมือเป็นอย่างดี ทั้งในด้านการเสนอปัญหาที่พบ เสนอแนวทางการแก้ไขและพัฒนาารร่วมกันตัดสินใจแนวทางการดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการร่วมติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แต่ด้านการประเมินผล ยังมีส่วนร่วมน้อย เนื่องจากประชาชนไม่ได้ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินผลมากนัก สนใจแต่ผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สโรชนันท์ กิตติรักษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท่องเที่ยวอำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมด้านการประเมินผล เป็นลำดับสุดท้าย ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลกิจกรรมการอนุรักษ์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ท่องเที่ยวอำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ด้านการตัดสินใจ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เช่น การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลชุมชนหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้รายละเอียดโครงการ และเสนอความคิดเห็นได้สะดวกมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในทุกขั้นตอนของการจัดการสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ด้านการปฏิบัติการ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาศักยภาพของประชาชนในด้านการดำเนินกิจกรรมสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับชุมชน เพื่อส่งเสริมความเข้าใจและเพิ่มความสามารถในการมีส่วนร่วมเชิงปฏิบัติอย่างยั่งยืน
3. ด้านการรับผลประโยชน์ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะและการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวันของประชาชน ผ่านกิจกรรมเชิงปฏิบัติและการติดตามผลอย่างต่อเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การรับผลประโยชน์จากการมีส่วนร่วมไม่หยุด

อยู่เพียงการรับรู้ แต่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมในระดับครัวเรือนและชุมชน

4. ด้านการประเมินผล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรพัฒนากลไกและช่องทางที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมเชิงลึกของประชาชนในการประเมินผลกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดเวทีสรุปผลแบบมีส่วนร่วม การอบรมทักษะการจัดทำรายงาน หรือการใช้สื่อดิจิทัลในการแสดงความคิดเห็น เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีบทบาทเชิงรุกมากขึ้นในการตรวจสอบและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเชิงลึก เช่น ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การศึกษาของประชาชน หรือการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เพื่อให้เข้าใจถึงองค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมหรือขัดขวางการมีส่วนร่วมของชุมชนในด้านต่าง ๆ

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างตำบลบ้านโป่งและตำบลอื่น ๆ ที่มีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจคล้ายคลึงกัน เพื่อหาความแตกต่างในระดับการมีส่วนร่วมของชุมชน และหาแนวทางการปรับปรุงการมีส่วนร่วมในระดับที่สูงขึ้น

3. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการศึกษาผลกระทบทางสังคมจากการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อเข้าใจผลลัพธ์ในเชิงลึกมากขึ้นทั้งในด้านบวกและด้านลบ รวมถึงการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการประเมินผลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ก้องเกียรติ เต็มตำนาน. (2565). รูปแบบการจัดการป่าชุมชนโดยการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

โกวิท พวงงาม. (2545). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. ม.ป.ท.

ชุลีวรรณ ปราณิธรรม. (2564). ความตระหนักและการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชาวไทยใน

การอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 8(2): 73-94.

ณัชชานุช พิชิตนารัตน์. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่เกษตรกรรมกึ่งอุตสาหกรรม ตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอบางบาล จังหวัดเพชรบุรี. วารสารเศรษฐศาสตร์บูรพา, 9(1), 21-35.

ณัฐวรรณ สุนทรวริทธิโชติ. (2556). การศึกษาสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมในเขตตำบลสามัคคี: กรณีศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประชาชน (Unpublished Master's independent study). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

นภัสสรณ์ ศิริวิสุพันธ์. (2564). รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และใช้ประโยชน์ป่าชุมชนบ้านโนนหินผิง จังหวัดปราจีนบุรี. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 6(1): 141-152.

นิวัติ เรืองพานิช. (2542). การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภะ.

เทศบาลเมืองบ้านโป่ง. (2562). แผนพัฒนาท้องถิ่น 2561-2565 ทม.บ้านโป่ง. ราชบุรี: เทศบาล เมืองบ้านโป่ง.

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2558). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).

ไพรัตน์ เฉชะรินทร์. (2557). การบริหารงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย.

ศิริลักษณ์ เทียนหอม. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของ ชุมชน กรณีศึกษาชุมชนวัดสังฆราชาวาส เทศบาลเมืองสิงห์บุรี. การค้นคว้าอิสระโครงการ ทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุชาดา จักรพิสุทธ์. (2547). การศึกษาทางเลือกของชุมชน. วารสารศึกษาศาสตร์ -มหาวิทยาลัยขอนแก่น, มิถุนายน - สิงหาคม: 18 – 23.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี. (2563). **ข้อมูลทั่วไปจังหวัดราชบุรี**. ราชบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี.

อภิญญา กังสนารักษ์. (2554). **รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในองค์กรที่มีประสิทธิภาพระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญมณี ทาทิตย์. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่อำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว**. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 7(2): 162-176.

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งค่าย. (2565). **แนวทางการป้องกันแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ**. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2567, จาก https://www.thungkhai.go.th/news/doc_download/การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม_020622_092155.pdf

Ditto. (2024). **จับตา 7 วิกฤตสิ่งแวดล้อมในปี 2024 ที่ทุกองค์กรทั่วโลกควรร่วมมือแก้ไข**. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.dittothailand.com/th/dittonews/7-environmental-crisis/>

Futuristnida. (2022). **ความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ**. สืบค้นเมื่อ 26 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://futurist.nida.ac.th/ความเสื่อมโทรมของทรัพยากร/>

ภาษาอังกฤษ

Andrew & Stifle. (1980). **The Concept of Corporate Strategy**. Revised Edition, Illinois: Richard D. Irwin, Inc.

Bello, S. M. (2016). **Impact of Ethical Leadership on Employee Job Performance**. International Journal of Business and Social Science, 3(11): 228-236.

Bryman, A. (1986). **Leadership and Corporate Culture**. Management Decision, 24(6): 50-53.

Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981). **Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation: Rural Development Committee Center for international Studies**. New York: Cornell University Press.

Creighton, J.L. (2005). **The Public Participation Handbook**. Jossey-Bass Publishing, San Francisco, CA.

Fornaroff, A. (1980). **Community involvement in Health System for Primary Health Care**. Geneva: World Health Organization.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: New York: Harper & Row.

การให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

SERVICES OF NABON DISTRICT REGISTRATION OFFICE

,NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

นายกรกมล กิตติลิขิตกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการบริการจากสำนักงานทะเบียนอำเภอ نابอน และ (2) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ نابอน โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการจำนวน 335 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับความ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ แล้วทุกข้ออยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สำนักงานทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of service provided by the Nabón District Registration Office, and (2) to study and compare the satisfaction of people who used the services of the Nabón District Registration Office, classified by personal factors.

This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 335 service users. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 335 respondents. A questionnaire was used as the research instrument for data collection. Statistical methods applied in the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance (ANOVA) at a significance level of 0.05.

The research findings revealed that (1) overall, the people's satisfaction was at a high level, and when considering each item, all were also rated at a high level. (2) The comparison of satisfaction classified by personal factors—namely gender, age, education level, occupation, and average monthly income—showed no statistically significant differences in satisfaction with the services provided by the Nabón District Registration Office, Nakhon Si Thammarat Province.

Keywords : nabon district registration office, nakhonsithammarat province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืนโดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้ กำหนดแผนนโยบาย วางแผนงาน จัดทำมาตรการ ตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการรักษาความสงบและความมั่นคงภายในประเทศ ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในฐานะเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง และทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงภายใน การข่าว กิจการชายแดน การควบคุมดูแลกลุ่มชาวเขาชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพ และผู้หลบหนีเข้าเมือง รวมทั้งงานสถิติและงานด้านกิจการมวลชน ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย รวมถึงการจัดการเลือกตั้งทุกระดับ ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกองอาสารักษาดินแดน พัฒนาและจัดการการปกครองในระดับพื้นที่ ได้แก่ อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องที่ จัดทำและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนอื่น ๆ ตลอดจนการจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน พัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความสงบและความมั่นคง ดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ รวมถึงให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกด้านที่

ตามอำนาจและความรับผิดชอบของนายอำเภอ ตลอดจนภารกิจอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงและคณะรัฐมนตรี (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559)

ในส่วนของสำนักทะเบียนอำเภอถือเป็นหน่วยงานที่มีการให้บริการประชาชนโดยตรงเป็นศูนย์กลางการติดต่อราชการที่ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย จึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคน โดยกรมการปกครองได้กำหนดให้ทุกสำนักทะเบียนทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจจากการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจหลักของการทำงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครบถ้วน โดยเน้นการลดขั้นตอนในการดำเนินการ ลดภารกิจที่ไม่จำเป็น และส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานและลดความซับซ้อนในกระบวนการ การบริการที่มีประสิทธิภาพนี้ไม่ได้มีเพียงแค่การปรับปรุงระบบงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้ข้อมูลที่โปร่งใสและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบเชิงรุก และมีนโยบายในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกและเท่าเทียม

การศึกษาที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการนี้มุ่งเน้นที่การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในอนาคตจากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า การบริการงานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญโดยตรงกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตั้งแต่การเกิด การใช้ทะเบียนบ้านเพื่อบันทึกข้อมูล การทำบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อถึงวัยครบ 7 ปี และการแจ้งตายเมื่อถึงวาระสุดท้าย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีผลต่อสิทธิทางกฎหมายของประชาชนในทุกช่วงชีวิต เช่น การยื่นยื่นตัวตน การเลือกตั้ง การสมัครงาน การรับสิทธิประโยชน์ และการขอรับมรดก เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภอนาบอน โดยมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจากระบบและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้พัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1.5.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการได้รับการบริการจาก สำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

1.5.2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

1.5.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

1.5.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

1.5.5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยทำการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิในพื้นที่เฉพาะอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ได้แก่ : 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

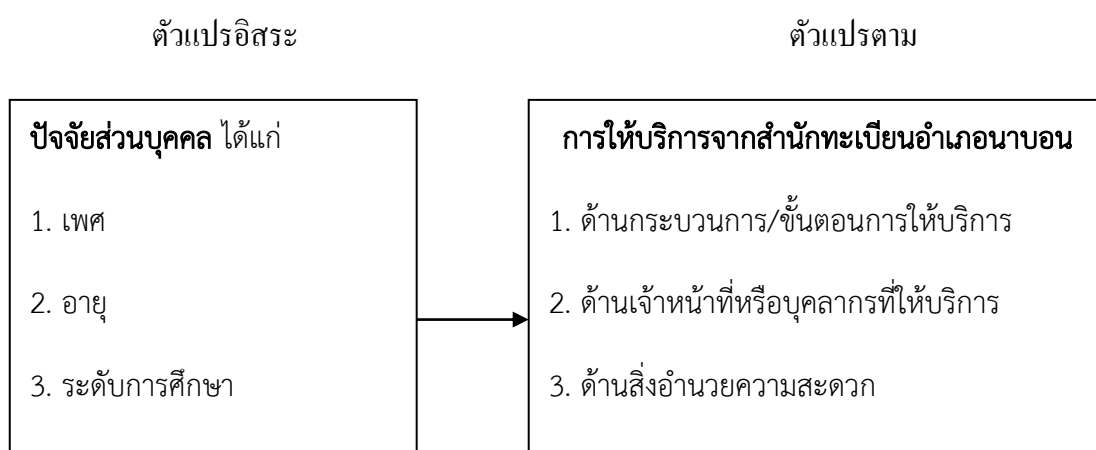
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามผู้รับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้จะทำการสำรวจจากประชาชนในเขตอำเภอเมือง โดยศึกษาเฉพาะประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในเดือนธันวาคม 2567 ถึง กุมภาพันธ์ 2568 รวมจำนวน 3 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

2.6 ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอ นานบอน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นานบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ในเดือนธันวาคม 2567 ถึง กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 2,076 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นานบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3: เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด แนวทางการเสริมสร้างการเพิ่มประสิทธิภาพจาก ความพึงพอใจในด้านระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอ นาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ดำเนินการอย่างไร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทาง ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวความคิด ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้เป็นขั้นตอน ดังนี้:

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมโยงหรือความเชื่อถือได้ ใช้ค่า ความสมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัค (Cronbach)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายลักษณะของตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard deviation)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นาบอน จังหวัด นครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบด้วยสถิติ (t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

5.1.1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิด เป็นร้อยละ 58.81 และเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ

41.19 มีอายุ 15-29 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 รองลงมาได้แก่ อายุ 30-44 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.64 อายุ 45-59 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.82 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27.16 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.46 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47 และระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.59 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 50.74 รองลงมา ได้แก่ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.74 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.56 อื่นๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ - ตามลำดับ มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.37 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.55 ตามลำดับ

5.1.2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

5.1.3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ 1 - 5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

5.2.1. ผลศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน โดยจะศึกษาระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยภาพรวมและทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจมาก โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นอันดับ 4 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการจัดการระบบการบริการประชาชนให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ สำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราชได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านต่างๆ เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค มีความเอาใจใส่ในงานและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนมีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตร

ประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.2.2. ผลศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราชโดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

5.2.2.1 ประชาชนรับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะ เป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ อีกทั้งประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมารับบริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ จึงอาจทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับ การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

5.3.1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

(2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรแต่งกายให้เหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เช่น ไม่ควรสวมเสื้อปล่อยชายออกมานอก กระโปรงหรือกางเกงและไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะในสถานที่ราชการ

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมปากกา น้ำยาลบคำผิด ไว้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการให้สะอาดอยู่เสมอ

(4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ การให้บริการควรคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

5.3.2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จันทนครศรีธรรมราช เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จันทนครศรีธรรมราช

(2) ควรศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งจากหนังสือและจากผู้ให้บริการ เพื่อได้จัดมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จันทนครศรีธรรมราช เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอมะนัง จังหวัดระยอง ประจำปี 2558. คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร.

จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการบริการของสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยสมพร ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเอร์.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเอร์

ณัฐยา ศุภนิรติชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพวิมล จักรวาลนรังสรรค์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทิพวดี เมฆสุวรรณ. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน ก.พ.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ :เพียร์สัน

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์. (2547). การเมืองของไทย. กรุงเทพฯ :พลัสเพรส.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
วิญญูชน.

นุชลดา วงศ์คำจันทร์. (2553). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัช
บุรี จังหวัดร้อยเอ็ด. รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

บรรจบ กาญจนกุล. (2546). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ :
คุรุสภา
ลาดพร้าว.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์. (2540). การให้บริการภาครัฐ : แนวคิดและการประยุกต์ใช้. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย
บูรพา.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). องค์การกับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปริญญา จเรรัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อานุภาพ เสี่ยงสาย, และแพรวพรรณ ชูช่วย. (2551). ความพึงพอใจ
ของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้จำหน่ายแพงโกล่า ต่อกิจกรรมนาห้วย และพัฒนาอาชีพผลิตเสเปียง
สัตว์เพื่อการจำหน่าย[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.did.go.th/person/training/satisfy.doc>.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีจำกัด.

ปิยวุฒิ ประสิทธิเวช. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล
ตำบลหาดเล็ก อำเภอลองใหญ่ จังหวัดตราด. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี คุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ ปรับ
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรดา ลิ้มพะสุต. (2540). การเมืองในยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ : วังอักษร.

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เกษณภูมิ และคณะ. (2562). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลม่วง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เกษณภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน หน้า 463 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นามมีบุ๊ค.

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

ศุภนิษฐ์ ไชรัตน์ชัย. (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ (หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่ม 10). กรุงเทพฯ : สถาบันข้าราชการพลเรือน.

สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2540). หลักเบื้องต้นของการบริหารโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : อนาคตศิลป์การพิมพ์.

สมิต สัมฤทธิ์ (2546) การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.). ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุริยา พุดพวง. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยหัวหน้างานประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค = **Consumer behavior** (ปรับปรุงครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถกิจ กรณ์ทอง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดระบบสายตรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาจารย์สาริณี รุ่งเรือง. (2564.) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทะเบียนและวัดผล วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ. วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ กรุงเทพมหานคร.

อินทิรา เฟื่องแก้ว. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

ภาษาต่างประเทศ

Cooper, A.M. (1985). **How to supervise people**. New York : McGraw – Hill.

Ghiselli, E. & Brown, C.W. (1992). **Personal and industrial psychology**. New York : McGraw – Hill.

Gronroos, C.S. (1990). **Experience and brain development**. Child Development.

Hoy, W.K, & Miskel C.G. (1991). **Educational administration ; theory research and practice**. New York : Random House.

Katz, E., & Brenda, D. (1973). **Bureaucracy & the public: A reader in official client-relation**. New York: Basicbook.

Lock, E.A. (1976). **The nature and cause of job satisfaction**, Industrial and organizational psychology. Chicago : Rand McNally.

Manford. (1972). **Job Satisfaction : A Study of Computer Specialists**. London : Longman.

Maslow, Abraham M. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.

Millet, John D. **Management in public Services : the Quest of Effective Performance**. New York : McGraw-Hill, 1954.

Milton, C.R. (1984). **Human behavior in organization**. New York : Harper & Row.

Porter, L.W. (1981). **A student active need satisfactions in bottom and middle Management jobs.** Journal of Applied Psychologie.

Vroom. (1964). **Work and Motivation.** New York : Wiley and Sons.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization.** (Handerson & Parson Trans)
Handerson and Talcott Parson, (4th ed). New York: The free Press.

Weber, P. (1967). **Consumer behavior in different areas.** New York ; Harper & Row.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** 2d ed. ToKyo : John Weatherhill, Inc.

Yoder, Dale. (1985). **Personnel Principles and Policies.** New Jersey : Prentice-Hall.

การปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานเรือนจำ

กรณีศึกษา ทณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

CASE STUDY OF THE IMPORTANT FACTORS THAT HAVE AN EFFECT ON WORK CONTROL OF CORRECTIONAL OFFICERS CORRECTIONAL INSTITUTION FOR DRUG ADDICTS

กิตติพงษ์ กาวีโล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) การศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ของเจ้าพนักงานในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ปฏิบัติงานควบคุมในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 207 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุมคือ 1) ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารงานเรือนจำ ของเจ้าพนักงานในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารงานเรือนจำ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และอาคารสถานที่ ด้านเจ้าพนักงานเรือนจำ ด้านงบประมาณและ (2) ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการเปรียบเทียบพบว่า ประสิทธิภาพอบรมแตกต่างกันไป ส่วนคุณลักษณะอื่นๆไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ประสิทธิภาพ ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง

ABSTRACT

The research objectives were to: (1) Educate the effectiveness of control operation correctional officers for the Central Special Correctional Institution for Drug Addicts; and (2) to study and analyze the problems that affect the control operation of the correctional officers at the central special correctional institution.

The research was quantitative research. The population was prison officers who work in the Central Special Correctional Institution, Bangkok totaling 207 people. The sample size was 140 people. Using Taro Yamane's calculation formula, the data collection tool was a questionnaire, Statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient, and content analysis.

The results found that: (1) Factors that affect effective control operation are 1) the overall managerial resources of the correctional officers stand at a high average. The highest average considering factor of managerial resources; available equipment, usable infrastructure, qualified correctional officers and allocated budget; and (2) The conclude comparison efficiency revealed the different in the experience of training program while other attributes are indifferent.

Keyword: Important Factor, Productivity, Central Correctional Institution for Drug Addicts

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานลำดับสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมที่ต้องดูแลรับผิดชอบผู้กระทำ ความผิดที่ศาลมีคำสั่งตัดสินจำคุกและต้องเข้าไปปรับโทษในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ หน้าที่ความ รับผิดชอบของกรมราชทัณฑ์ คือการควบคุมดูแลผู้ต้องขังไม่ให้หลบหนี แก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ให้กลับตนเป็นพลเมืองดี การปฏิบัติหน้าที่ในเรือนจำจึงถือเป็นงานที่มีลักษณะพิเศษ เป็นงานที่ตราครุฑ เสี่ยงภัยในสถานที่ไม่น่าภิรมย์ ตลอดจนมีความยากลำบากในการแก้ไขพฤตินิสัยผู้ต้องขัง อีกทั้งยังเป็นงานที่ ต้องปฏิบัติด้วยความรอบคอบระมัดระวังมิให้เกิดความผิดพลาด ลักษณะงานเรือนจำจึงก่อให้เกิด ความเครียดความกดดันต่อเจ้าพนักงานเรือนจำผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก งานราชทัณฑ์จึงนับเป็นงานที่มี ภาระหน้าที่ที่หนักในการควบคุมดูแล แก้ไขผู้กระทำผิด เจ้าพนักงานเรือนจำต้องอยู่เวรรักษาการณ์ภายใน เรือนจำในตอนเย็นและวันเสาร์ – อาทิตย์ ไม่มีเวลาอยู่กับครอบครัวทำให้เจ้าพนักงานเรือนจำเกิดความเบื่อ หน่าย ท้อแท้ ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดความเครียด ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานเนื่องจาก คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำกว่าข้าราชการในสาขาอาชีพอื่นๆ ข้าราชการทั่วไปจะทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมงแต่ข้าราชการกรมราชทัณฑ์จะทำงานโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 96 ชั่วโมง ซึ่งมากกว่าข้าราชการทั่วไปถึง 56 ชั่วโมงต่อสัปดาห์

การควบคุมผู้ต้องขัง เป็นภารกิจที่สำคัญประการแรก ที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานป้องกันสังคมให้ปลอดภัย โดยการควบคุมผู้ต้องขังไว้ เพื่อให้การอบรมแก้ไขให้กลับเข้าสู่สังคม ได้ โดยไม่กระทำผิดซ้ำและเป็นงานหลักของเรือนจำและทัณฑสถาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกครอง ดูแล ผู้ต้องขังให้ปฏิบัติตามระเบียบวินัยของเรือนจำและมีให้ก่อเหตุร้ายหลบหนี การพิจารณาความดี ความชอบของผู้ต้องขัง การเสนอความเห็นเกี่ยวกับการเลื่อนชั้นหรือการลดชั้นการลงโทษทางวินัย ถ้าหาก เจ้าพนักงานเรือนจำสามารถควบคุมผู้ต้องขังให้อยู่ในระเบียบวินัยได้ การบริหารงานของเรือนจำย่อมดำเนิน ไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เจ้าพนักงานเรือนจำที่ปฏิบัติงานควบคุมผู้ต้องขัง จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีปฏิภาณไหวพริบ มีประสบการณ์ในการควบคุมผู้ต้องขังมานานพอสมควร รู้ทันเล่ห์เหลี่ยม ของผู้ต้องขัง มีจิตวิทยาในการควบคุมผู้ต้องขังเป็นพิเศษ เพราะงานควบคุมต้องอาศัยทั้งศาสตร์และ ศิลป์จะต้องเป็นผู้ที่ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความขยัน อดทน เอาใจใส่กับการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

การก่อเหตุร้ายและการหลบหนีของผู้ต้องขังนั้นนับว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่องานราชทัณฑ์เป็น อย่างยิ่ง เพราะหากมีการก่อเหตุร้ายและการหลบหนีเกิดขึ้นเมื่อใดก็จะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหลายฝ่าย ทั้ง ในด้านความสงบสุขและสวัสดิภาพของสังคมที่จะได้รับความกระทบกระเทือนจากภัยอันอาจเกิดขึ้นจาก การก่อเหตุร้ายและการหลบหนีของผู้ต้องขังนี้การหลบหนีของผู้ต้องขัง ยังเป็นการทำลายรากฐาน ความยุติธรรมของบ้านเมือง เนื่องจากผู้ต้องขังมิได้ถูกลงโทษครบตามคำพิพากษาของศาล และทางฝ่าย บ้านเมืองจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจับกุมตามตัวผู้ต้องขังที่หลบหนี และสำคัญที่สุดก็คือการ หลบหนีของผู้ต้องขังเป็นการทำลายศรัทธาของประชาชนต่องานราชทัณฑ์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไร้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของฝ่ายราชทัณฑ์ในการควบคุมผู้ต้องขัง

การก่อเหตุร้ายและการหลบหนีของผู้ต้องขังที่เกิดขึ้นในเรือนจำต่างๆ ก่อให้เกิดผลเสียหายได้ ในหลายๆด้านดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบในการปฏิบัติงานควบคุมของเจ้า พนักงาน เรือนจำจึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อกรมราชทัณฑ์ เพราะการทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานควบคุม จะทำให้สามารถกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนา การปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานเรือนจำให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และลดจำนวนการก่อเหตุร้าย และหลบหนีของผู้ต้องขังให้น้อยลง อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานและสังคมต่อไป

ในปัจจุบัน ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ จำนวน 207 คน แต่ด้วย ภารกิจเนื้องานนโยบายของกรมราชทัณฑ์และจำนวนผู้ต้องขังที่มีมากถึง 4,636 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 19 เมษายน 2568) ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนอัตรากำลัง นอกจากจะทำให้การควบคุมผู้ต้องขังไม่ทั่วถึง และยังส่งผล

กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่เฝ้ารักษาการณ์ ของเจ้าหน้าที่นอกเวรราชการ ทั้งในเวลากลางคืนของวันทำการ ปกติกลางวันและกลางคืน ของวันหยุดราชการ เนื่องจากอัตราค่าจ้างที่ ก.พ. ได้อนุมัติเป็นกรอบอัตราค่าจ้าง เฉพาะปฏิบัติงานเวลาราชการเพียง 8 ชั่วโมงต่อวัน แต่ลักษณะงานรักษาการณ์ของเรือนจำต้องปฏิบัติ 24 ชั่วโมง กล่าวคือ ต้องหมุนเวียนเจ้าหน้าที่เพื่อสับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่เฝ้ารักษาการณ์ในเวลากลางคืน เป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดความตรากตรำในการทำงาน และขาดซึ่งความสมดุล ระหว่างการใช้ชีวิตกับการทำงานผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงาน เรือนจำ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ของเจ้าพนักงานในเรือนจำ ทักษสถานบำบัดพิเศษกลาง
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษามุ่งศึกษาเนื้อหาสาระ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ของเจ้าพนักงานเรือนจำ ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะ ส่วนบุคคล ปัจจัยด้าน ทรัพยากรการบริหารงานเรือนจำ และปัจจัยด้านการวางระบบควบคุม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ปฏิบัติงานควบคุมในทัณฑสถานบำบัดพิเศษ กลาง จำนวน 207 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7% โดยผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลประชากรทั้งจำนวน โดยใช้สูตร คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967, p.919) ได้จำนวนทั้งสิ้น 140 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

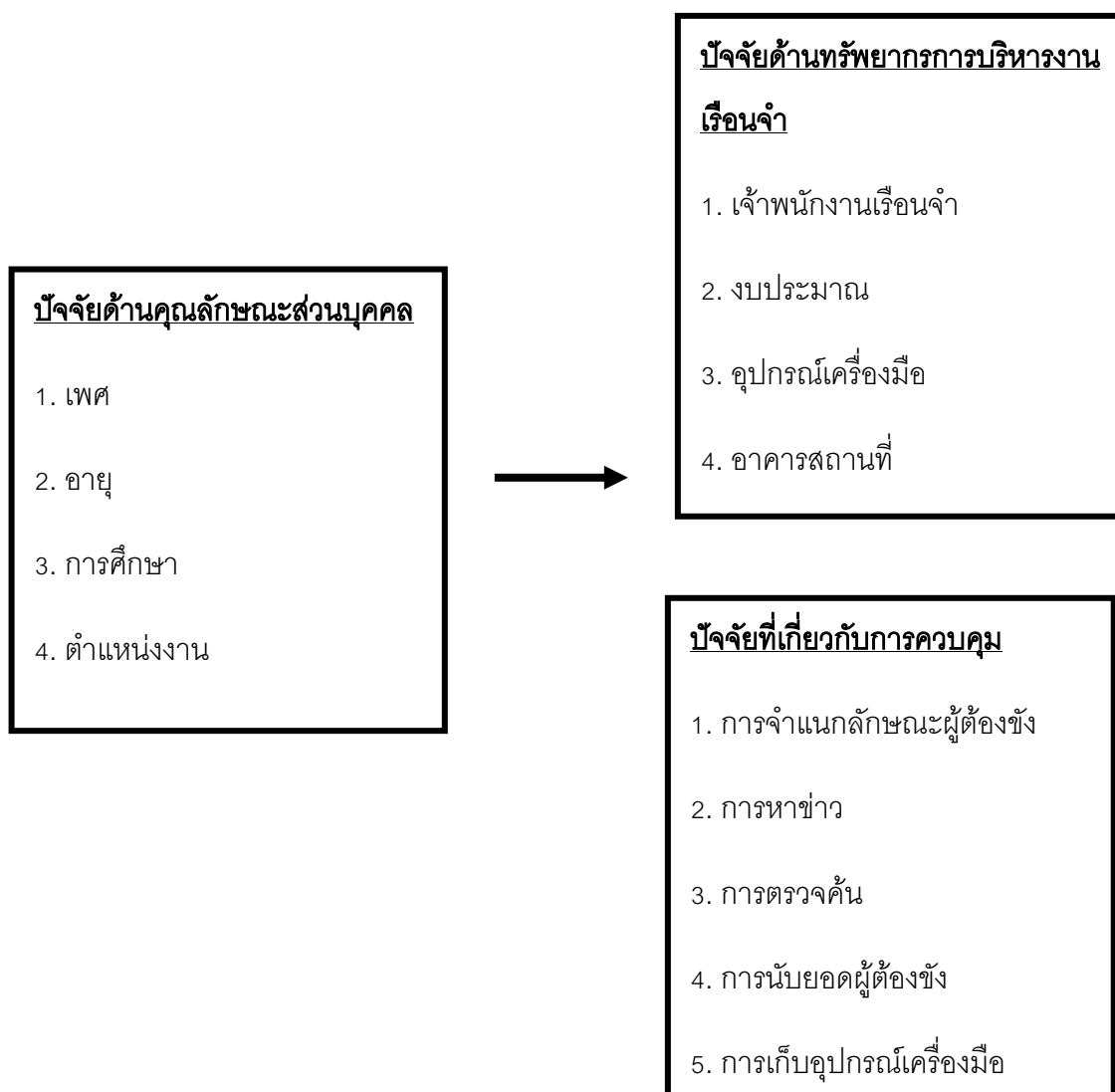
ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมีนาคม - มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานควบคุมผู้ต้องขัง
2. ปัจจัยเกี่ยวกับการควบคุมผู้ต้องขัง
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ปฏิบัติงานควบคุมในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง จำนวน 207 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7% โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรทั้งจำนวน โดยใช้สูตร คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967, p.919) ได้จำนวนทั้งสิ้น 140 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่สร้างจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การของเจ้าหน้าที่เรือนจำทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง แบ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานเรือนจำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง โดยขอหนังสืออนุญาตจากประธานกรรมการประจำสาธารณรัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงผู้อำนวยการทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง ประสานให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับเจ้าพนักงานเรือนจำที่ปฏิบัติงานควบคุม ก่อนจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากเจ้าพนักงานเรือนจำ เพื่อมอบหมายให้เจ้าพนักงานเรือนจำผู้ปฏิบัติงานควบคุมเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะทิ้งระยะเวลาไว้ให้ประมาณ 2 สัปดาห์ แล้วผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

ผู้วิจัยเริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2568 โดยมีการแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 207 ชุด ตามจำนวนประชากรที่จะศึกษาทั้งหมดแต่ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาจำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.7% ของจำนวนที่ส่งแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สถิติที่ผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง
- 2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหา ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง
- 3) สถิติจากการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ T-Test และ F-Test

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง จำนวนทั้งสิ้น 140 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36 -40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ สังกัดส่วนควบคุมผู้ต้องขัง อายุราชการอยู่

ในช่วง 7-9 ปี และมีรายได้พิเศษเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 บาทขึ้นไป

2. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ของเจ้าพนักงานในทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง มีดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารงานเรือนจำ ของเจ้าพนักงานในทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 4.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารงานเรือนจำ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (= 4.42) ด้านเจ้าพนักงานเรือนจำ (= 4.38) ด้านงบประมาณ (= 4.35)

2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านเจ้าพนักงานเรือนจำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.38) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านเจ้าพนักงานเรือนจำ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผู้นำหรือผู้บัญชาการเรือนจำได้ทำตัวเป็นแบบอย่างของผู้นำที่ดี มีค่าเฉลี่ย (= 4.47) รองลงมาคือ ท่านได้รับการดูแลสุขภาพให้พร้อมสำหรับปฏิบัติหน้าที่ มีสถานที่และอุปกรณ์ในการออกกำลังกายที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย (= 4.44) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย (= 4.26)

2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านงบประมาณ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.35) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมี 2 ปัจจัย คือ ได้รับงบประมาณในการปรับปรุงอาคารอย่างเพียงพอ และ ได้รับงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (= 4.39) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการปฏิบัติงานควบคุมอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย (= 4.29)

2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และอาคารสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.42) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และอาคารสถานที่ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อาคารสถานที่ (เรือนนอน โรงงานฝึกวิชาชีพ โรงเลี้ยง) สามารถรองรับผู้ต้องขังอย่างเพียงพอและมีระบบการถ่ายเทอากาศที่เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย (= 4.53) รองลงมาคือ อาคารสถานที่ (เรือนนอน โรงงานฝึกวิชาชีพ โรงเลี้ยง) มีความเหมาะสมกับการควบคุมผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ย (= 4.51) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการควบคุมผู้ต้องขังเช่น กล้องโทรทัศน์วงจรปิด ระบบไฟฟ้าแรงสูงที่บริเวณแนวกำแพงและระบบการเชื่อมต่อ โดยการใช้การบันทึกเสียงโทรศัพท์มีค่าเฉลี่ย (= 4.29)

2.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการจัดการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.37) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการจัดการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ท่านอุทิศแรง

การแรงใจปฏิบัติงานควบคุมให้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากยึดความถูกต้องเที่ยงธรรม และมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย (= 4.47) รองลงมาคือ ท่านอุทิศแรงกายแรงใจปฏิบัติงานควบคุมให้บรรลุผลสำเร็จโดยไม่เห็นแก่ความเหนื่อยยากยึดความถูกต้องเที่ยงธรรมและมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย (= 4.44) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เรือนจำของท่านมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามประเมินผล และสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเรือนจำประจำปี มีค่าเฉลี่ย (= 4.26)

2.6 ปัจจัยด้านการวางระบบควบคุมของเจ้าพนักงานในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.39) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านการวางระบบควบคุม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการนับยอดผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ย (= 4.43) รองลงมาคือ ด้านการตรวจค้น มีค่าเฉลี่ย (= 4.41) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ย (= 4.34)

2.7 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.34) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดมี 2 ปัจจัย คือ มีการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังเข้าเพื่อจัดกลุ่มการควบคุมและกลุ่มการแก้ไขให้เหมาะสมกับผู้ต้องขังแต่ละคน และ มีการติดตามประเมินผลการจำแนกลักษณะผู้ต้องขังอย่างจริงจังอย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง มีค่าเฉลี่ย (= 4.38) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจำแนกลักษณะผู้ต้องขังเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมราชทัณฑ์กำหนด มีค่าเฉลี่ย (= 4.29)

2.8 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการหาข่าว โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.37) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการหาข่าว พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการให้รางวัลตอบแทนแก่ผู้ต้องขังที่เป็นสายข่าว และไม่ให้ใครรู้ว่าเป็นสายข่าว ข่าวทุกข่าวที่ได้รับต้องเก็บเป็นความลับ เป็นการสร้างแรงจูงใจในการหาข่าวที่ดี มีค่าเฉลี่ย (= 4.48) รองลงมาคือ มีการรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมและความร้ายแรงในการกระทำผิดของผู้ต้องขังจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สำนวนคำพิพากษา เป็นต้น เพื่อใช้ในการวางแผนควบคุมผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ย (= 4.39) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การหาข่าวเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ต้องขังจากแหล่งข่าวต่างๆ เป็นการตัดช่องทางในการก่อเหตุร้ายและหลบหนีของผู้ต้องขัง มีค่าเฉลี่ย (= 4.31)

2.9 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการตรวจค้น โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.41) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการตรวจค้น พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการจู่โจมตรวจค้นอาคารสถานที่กรณีพิเศษร่วมกับหน่วยงานภายนอกอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี มีค่าเฉลี่ย (= 4.53) รองลงมาคือ มีการจู่โจมตรวจค้นบุคคลภายนอกและผู้ต้องขังที่จ่ายออกทำงานภายนอกโดยละเอียดรอบคอบ มีค่าเฉลี่ย (= 4.44) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการจัดทำคำสั่ง แต่งตั้งชุดจู่โจมตรวจค้นที่

เป็นปัจจุบันตามอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย (= 4.29)

2.10 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการนับยอดผู้ต้องขัง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.43) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการนับยอดผู้ต้องขัง พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการนับยอดผู้ต้องขังอย่างน้อยครบทุก 5 เวลา คือ ก่อนลงจากเรือนนอน ก่อนเคารพธงชาติ ก่อนรับประทานอาหารกลางวัน ก่อนขึ้นเรือนนอนและผู้ต้องขังอยู่บนเรือนนอน มีค่าเฉลี่ย (= 4.51) รองลงมาคือ การนับยอดผู้ต้องขังมีความสำคัญมาก เป็นการปิดช่องทางไม่ให้ผู้ต้องขังก่อเหตุร้ายหรือหลบหนี มีค่าเฉลี่ย (= 4.40) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การนับยอดผู้ต้องขังเป็นประจำบ่อยๆครั้งเป็นการกระตุ้นเตือนไม่ให้เจ้าพนักงานเรือนจำเกิดความประมาทหรือความหเล่หลวมในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย (= 4.38)

2.11 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานควบคุม ด้านการเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย (= 4.39) เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยด้านการเก็บอุปกรณ์เครื่องมือพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีบัญชีควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือและมีบัญชีควบคุมการเบิกจ่ายอุปกรณ์เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย (= 4.48) รองลงมาคือ มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย (= 4.39) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีคำสั่งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าพนักงานเรือนจำในการเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ย (= 4.34)

อภิปรายผลการวิจัย

ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานควบคุม

เจ้าพนักงานเรือนจำ ในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง เสนอถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานควบคุมที่พบสูงสุดคือ ขาดบุคลากรในเวรรักษาการณ์กลางคืน ทำให้ภาระงานเพิ่มและเสี่ยงต่อความปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์สื่อสารไม่เพียงพอ ส่งผลต่อการประสานงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบในการปฏิบัติงานควบคุมของเจ้าพนักงานเรือนจำ ภูมิศึกษา ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง พบว่า ปัจจัยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสำเร็จในการทำงาน ระดับมาก 8 ด้านคือ สถานะของอาชีพ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ระดับปานกลาง

3 ด้าน คือ เงินเดือน ความก้าวหน้า และสภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางจึงควรให้ความสำคัญกับด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางให้มากขึ้น ดังนี้

1) ด้านเงินเดือน ควรปรับอัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงจัดสวัสดิการแก่เจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสม

2) ด้านความก้าวหน้า ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ รวมไปถึงการจัดสรรทุนการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ควรจัดอัตรา กาลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ รวมไปถึงการจัดให้มีอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับงานที่ต้องปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ทำการศึกษาเชิงลึกโดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลการวิจัยที่ถูกต้อง

แม่นยำมากยิ่งขึ้น

2) ศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง

3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์

ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์. (2550). **มาตรฐานการปฏิบัติงานควบคุมผู้ต้องขัง**. นนทบุรี: กรมราชทัณฑ์.

_____. (2548). **มาตรการป้องกันผู้ต้องขังหลบหนี**. นนทบุรี: กรมราชทัณฑ์.

กันตยา เพิ่มผล. (2553). **ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน**.

กมลชุดิพงษ์ นาวิน. (2553). **ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน**.

กำพล เอ็มเอก. (2546). วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ต่องานราชทัณฑ์ในเรือนจำจังหวัด
ลำพูน.

คมสัน สุขฤทธิ. (2563). วิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เขต 4.

จิราวุธ พลมณี. (2553). ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.

ณัฐพงษ์ ตติยนันตกุล. (2560). ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

นภัสกร ละลอกแก้ว และ โชติ บดีรัฐ. (2560). การศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อคุณลักษณะที่พึง
ประสงค์.

ทัศนสถาน บำบัดพิเศษกลาง. (2568). ข้อมูลเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ทัศนสถาน บำบัดพิเศษกลาง.

_____. (2568). ความเป็นมาและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ทัศนสถาน บำบัดพิเศษกลาง.

ชนบวร กิจวิรัตน์. (2560). ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี.

ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสงขลา.

ชญญารัตน์ สาลิกา. (2566). วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้าน
การเงินการคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ชนนภัทร ยศคำ. (2564). ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา.

ปรีดา เปี่ยมวารี. (2553). ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.

ปณิธาน ชุ่มบุตร. (2559). ภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร ในจังหวัดขอนแก่น.

ประจักษ์ อุดม. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน

พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๖๐. (2560). การจัดระบบการจำแนกลักษณะผู้ต้องขัง. กรุงเทพฯ:
พระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. ๒๕๖๐

พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน.

พิชามญช์ ธีระวรรณธร. (2559). ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

พิมพ์นิภา อินทพัฒน์ และอรนันท์ กลั่นทปฺระ. (2559). **ความคิดเห็นของบุคลากรท้องถิ่นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น.**

มนฤทัยลาภ เณลิมพงศ์. (2553). **ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.**

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

วัชรระ ฅรณกัฏฐิเตช และคณะ. (2564). **ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์.**

วรรณชรินทร์ จิตรสมักร. (2559). **วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ.**

สมใจ ลักษณะ. (2553). **ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนัน
ทา คณะวิทยาการจัดการ.

สุรพลพะ ขอมแยม. (2551). **องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิผล.**

สมยศ นาวิการ. (2544). **ปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในองค์กร.**

อักรินทร์ พาพเสวด. (2553). **ความหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.**

อุดมลักษณ์ ออมสิน. (2561). **วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเรือนจำจังหวัด
มหาสารคามและเรือนจำจังหวัดกาฬสินธุ์.**

ภาษาอังกฤษ

Woodcoch and Mike. (1989). **Building Blocks.**

Yamane, T. (1967). **Statistic and Introdrctory Analysis (2 ed.),** Tokyo; John Wether-Hill.

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

POLITICAL PARTICIPATION OF CITIZENS: A CASE STUDY OF TAMBON
MUNICIPALITY IN MUEANG DISTRICT, BAN PHAI DISTRICT, KHON KAEN
PROVINCE

กฤษฎพล ขรรค์ภักดิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบล ในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น และ (2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ประชาชนใน เขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน จำนวน 9,077 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้วิธีทาโรยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 383 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การได้รับผลประโยชน์จากการเลือกตั้ง ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือ ด้านการรณรงค์หาเสียง ($\bar{X} = 3.50$) และ ด้านการติดตามผลการเลือกตั้ง ($\bar{X} = 3.38$) ขณะที่การไปใช้สิทธิเลือกตั้งมีค่าเฉลี่ย ต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 3.37$) และ (2) ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเป็นสมาชิกกลุ่มการเมือง และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน ส่งผลให้ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองสูง ผู้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มการเมือง และผู้ที่อาศัยในชุมชนมากกว่า 31 ปีขึ้นไป

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมทางการเมือง เทศบาลตำบลในเมือง จังหวัดขอนแก่น

ABSTRACT

The research objective were: (1) Study the level of political participation of people in Nai Mueang Subdistrict Municipality, Ban Phai District, Khon Kaen Province, and (2) compare the political participation of people in the same area based on personal factors.

This research is quantitative research. The population used was 9,077. The sample in the study, according to Taro Yamane's formula, yielded a total of 383 participants. A questionnaire was used as the primary data collection tool. The data were analyzed using descriptive statistics such as mean and standard deviation, as well as inferential statistics, including t-test and f-test.

The results found that: (1) The overall level of political participation among the population was high ($\bar{x} = 3.44$, $SD = 0.82$). When considering each aspect, the highest mean score was found in receiving benefits from elections ($\bar{x} = 3.54$), followed by campaign involvement ($\bar{x} = 3.50$) and monitoring election results ($\bar{x} = 3.38$). The lowest mean score was observed in election participation ($\bar{x} = 3.37$); and (2) The comparison of political participation based on personal factors using t-test and F-test showed statistically significant differences at the .05 level. Factors that significantly influenced the level of participation included gender, age, marital status, educational level, monthly income, political group membership, and length of residence in the community. Groups with higher levels of participation were members of political groups, and those who had resided in the community for more than 31 years.

Keywords: Political participation, Nai Mueang Subdistrict Municipality, Khon Kaen

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน เป็นรูปแบบหนึ่งตามหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ซึ่งเป็น “การปกครองของประชาชน โดยประชาชนและเพื่อประชาชน” โดยรัฐมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนในสังคมไทยเข้ามามีบทบาทในการ “ร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมสร้าง และร่วมตัดสินใจ” ดังที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 ว่าด้วยเรื่องการปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 (1) ได้บัญญัติเรื่องการปฏิรูปประเทศด้านการเมือง โดยให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง ตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตย รู้จักยอมรับในความเห็นทางการเมือง โดยสุจริตที่แตกต่างกัน และให้ประชาชนใช้สิทธิเลือกตั้งและออกเสียงประชามติโดยอิสระ ปราศจากการครอบงำ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร)

การปกครองท้องถิ่นหรือการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นคือการจัดรูปแบบการปกครองที่มีลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้มีโอกาส

ปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพราะประชาชนย่อมรู้ถึงปัญหาของท้องถิ่นของตนเองเป็นอย่างดี นอกจากนี้สภาพท้องถิ่น ทรัพยากร ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนร่วมในระดับชุมชนได้เป็นอย่างดี จึงถือได้ว่าการปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นพื้นฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ จนอาจกล่าวได้ว่า หากประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่นเข้มแข็งแล้ว ประชาธิปไตยในระดับชาติย่อมมีความเข้มแข็งตามไปด้วย ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นส่วนหนึ่งของการปกครองประเทศอันขาดมิได้ เพราะระบบการปกครองท้องถิ่นที่ดีจะสามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐานของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกระจายการพัฒนาประเทศออกไปทั่วถึงกว้างขวางและเสมอภาค (อุดม ทุมโฆสิต 2551: 503) การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ปัจจัยที่มีความสำคัญคือการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนภายในท้องถิ่นนั้นๆ การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจึงถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขาดมิได้ (อรทัย กักผล, 2546: 23)

สำหรับเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทย มีกรอบการพัฒนาเทศบาลตำบลในเมืองในห้วงระยะเวลา 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) มีกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทำให้การพัฒนาเทศบาลมีความครอบคลุมทุกด้าน มุ่งตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาที่สำคัญของประชาชนในพื้นที่และขับเคลื่อนการพัฒนาเทศบาลด้วยศักยภาพและโอกาส โดยยึดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายรัฐบาล ข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรี รวมทั้งนโยบายจังหวัดขอนแก่น เป็นกรอบการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ทั้งนี้ เทศบาลได้ให้ความสำคัญในกระบวนการประชาคมแผน การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน มาร่วมระดมความคิดเห็น เพื่อให้ได้มาซึ่งปัญหาและความต้องการจากประชาชนในพื้นที่และเป็นการประสานแผนในระดับพื้นที่ โดยมีส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสมาชิกสภาเทศบาล กำนันผู้ใหญ่บ้าน ได้ดำเนินการรวบรวมและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ผ่านกลไกการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน แผนชุมชน เพื่อให้แผนมีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกระดับเป็นแผนเดียวกัน การขับเคลื่อนประเด็นการพัฒนาเทศบาลตำบลในเมือง จึงมุ่งเน้นการทำงานแบบเครือข่ายร่วมกันทุกภาคส่วน ทั้งส่วนราชการ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมและประชาชน ในการร่วมกันวางยุทธศาสตร์การพัฒนา ให้เหมาะสมกับโอกาสและศักยภาพของเทศบาล

ดังนั้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จึงมีความสนใจที่จะเลือกศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ ว่ามี

ส่วนร่วมมากนักยิ่งยวดเพื่อที่จะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนได้อย่างถูกต้องและตรงกับปัญหาให้ได้มากที่สุดและเพื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงความร่วมมือของประชาชนตามรัฐธรรมนูญต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมือง และระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน มีความแตกต่างกันและมีผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 9,077 คน (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอ บ้านไผ่) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 383 คน โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่

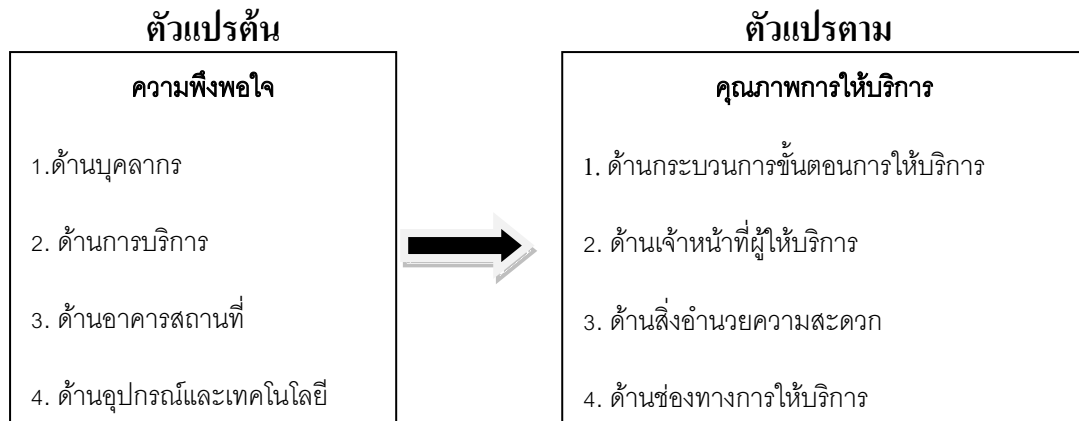
ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตเทศบาลตำบลในเมือง อ.บ้านไผ่ จ.ขอนแก่น

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับความสนใจทางการเมือง
4. ข้อมูลพื้นฐานสภาพทั่วไปเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 9,077 คน (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบ้านไผ่)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมืองและระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน: ทัศนศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 383 คน และกระจายครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ในช่วงตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม-20 มิถุนายน 2568 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 383 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ศึกษาการวิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ถ้ากรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ผู้ศึกษาวิจัยต้องแจ้งผู้ตอบแบบสอบถามให้ทราบและแก้ไขทันทีและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ มาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการศึกษาทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. การศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่องทางในการที่รับรู้ข่าวสารทางการเมือง การเป็นสมาชิกพรรคการเมืองและการบริจาคเงินให้พรรคการเมือง แตกต่างกันโดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance-ANOVA) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์แบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 43.9 อยู่ในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมือง คิดเป็นร้อยละ 61.9 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน 31 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.3

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านได้รับผลประโยชน์จากการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง รองลงมาคือ ด้านการรณรงค์เพื่อหาเสียงเลือกตั้ง ด้านการติดตามผลการเลือกตั้งและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง

1.1 ด้านการรณรงค์เพื่อหาเสียงเลือกตั้ง พบว่าระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการรณรงค์เพื่อหาเสียง ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านทราบถึงข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งจากการรณรงค์ของผู้สมัคร มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการหาเสียงมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกผู้สมัคร มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่ากรรมการรณรงค์หาเสียงจะมีผลต่อความเชื่อมั่นในการเลือกตั้ง มี

ค่าคะแนนอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความมั่นใจในตัวผู้สมัครรับเลือกตั้งในการหาเสียงอย่างสร้างสรรค์สุจริต มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.2 ด้านการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะเชื่อมั่นในกระบวนการเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะกลัวถูกตัดสิทธิ์ทางกฎหมายในอนาคต (เช่น สมัครงานราชการ) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะต้องการที่จะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของประเทศมีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านทราบว่า การไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเป็นหน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 ด้านการติดตามผลการเลือกตั้ง พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการติดตามผลการเลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านทราบว่าผลการเลือกตั้งนั้น จะส่งผลกระทบต่ออนาคตของประเทศชาติเป็นอย่างมาก มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านทราบว่าผลการเลือกตั้งจากแหล่งข่าวหรือโซเชียลมีเดียมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่า การติดตามผลเลือกตั้งจะช่วยให้ท่านรู้ทันสถานการณ์บ้านเมืองมากขึ้น มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านทราบว่าถ้าการติดตามผลเลือกตั้งนั้นจะช่วยให้คุณรู้จักนักการเมืองได้มากยิ่งขึ้น มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.4 ด้านได้รับผลประโยชน์จากการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านได้รับผลประโยชน์จากการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้ผลประโยชน์จะสามารถเปลี่ยนผลการเลือกตั้งได้ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่าหากไม่ให้ผลประโยชน์ คนอาจจะไม่สนใจออกไปเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านคิดว่าการเลือกตั้งควรเป็นไปด้วยความโปร่งใสและไม่ซื้อเสียง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าการได้รับสิ่งตอบแทนเป็นเรื่องปกติในการเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (การทดสอบสมมติฐาน)

สมมติฐานข้อที่ 1 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนด ไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 6 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-25 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 18-25 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-25 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 18-25 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 18-25 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป แสดงให้ เห็นว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ 18-25 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป

4. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 26-35 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี

5. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี แสดงให้เห็น ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 36-45 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46-55 ปี

6. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-45 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 56 ปี ขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 3 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามสถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง สถานภาพสมรสกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสด มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

สมมุติฐานข้อที่ 4 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับ: การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 9 คู่ คือ

ของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี

8. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นอนุปริญญา/ ปวส.กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้น อนุปริญญา/ ปวส. มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีขึ้นไป

9. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 5 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตาม สมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่าง รายได้ต่อเดือนกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 4 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท มีการมีส่วนร่วม

ทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท

4. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป

สมมุติฐานข้อที่ 6 การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามการเป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมือง

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการเป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมืองต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

สมมุติฐานข้อที่ 7 : การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 1-10 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 11-20 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน ชุมชน 1-10 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 11-20 ปี

2.ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 1-10 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มี ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 21-30 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน ชุมชน 1-10 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 21-30 ปี

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 1-10 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 31 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ใน ชุมชน 1-10 ปี มีการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน 31 ปี ขึ้นไป

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ปรากฏผลดังนี้

1. การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น” จากการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรนิติ เศรษฐบุตร (2537 : 205) ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกระทำ (Activity) ของแต่ละคน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาล การมีส่วนร่วมจะมาจากแต่ละบุคคลโดยตรงต่อการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาล เรียกว่า การมีส่วนร่วมโดยตนเอง (Autonomous Participation) และการมีส่วนร่วมซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนโยบายทางอ้อมนอกเหนือจากแต่ละบุคคลโดยตรง เรียกว่า การมีส่วนร่วมโดยการถูกระดม (Mobilized Participation) ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาการเมืองในระบอบประชาธิปไตย

ทั้งนี้สามารถอภิปรายผลการค้นพบในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านการณรงค์เพื่อหาเสียงเลือกตั้ง ผลการศึกษา พบว่าพบวาระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน:กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการณรงค์เพื่อหาเสียงภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านทราบถึงข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งจากการณรงค์ของผู้สมัคร มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลที่ท่านได้รับการหาเสียงมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกผู้สมัคร มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่าผลการรณรงค์หาเสียงจะมีผลต่อความเชื่อมั่นในการเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีความมั่นใจในตัวผู้สมัครรับเลือกตั้งในการหาเสียงอย่างสร้างสรรค์สุจริต มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับบุศรา โพธิสุข. (2559) ทำการวิจัยเองการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมรณรงค์การเมืองท้องถิ่นของประชาชน มีระดับปานกลาง ท่านได้มีส่วนร่วมกิจกรรมทางการเมืองในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการเลือกตั้งให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ท่านได้มีส่วนร่วมเข้าร่วมฟังการปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้งทุกครั้งที่มีการ

เลือกตั้ง ท่านได้มีส่วนร่วมแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะประเด็นทางการเมืองต่างๆ ในเวทีประชุมประชาคมหมู่บ้าน

1.2 ด้านการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ผลการศึกษา พบว่าระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะเชื่อมั่นในกระบวนการเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะกลัวถูกตัดสิทธิ์ทางกฎหมายในอนาคต (เช่น สมักรงานราชการ) มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ท่านไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเพราะต้องการที่จะเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของประเทศ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านทราบว่า การไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งเป็นหน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.3 ด้านการติดตามผลการเลือกตั้ง ผลการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านการติดตามผลการเลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านทราบว่าผลการเลือกตั้งนั้น จะส่งผลกระทบต่ออนาคตของประเทศชาติเป็นอย่างมาก มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านทราบว่าผลการเลือกตั้งจากแหล่งข่าวหรือโซเชียลมีเดียมีความน่าเชื่อถือเป็นอย่างมาก มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านทราบว่า การติดตามผลเลือกตั้งจะช่วยให้คุณรู้ทันสถานการณ์บ้านเมืองมากขึ้น มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลางและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านทราบว่าถ้าการติดตามผลเลือกตั้งนั้นจะช่วยให้คุณรู้จักนักการเมืองได้มากยิ่งขึ้น มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

1.4 ด้านได้รับผลประโยชน์จากการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ผลการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ในด้านได้รับผลประโยชน์จากการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่าการให้ผลประโยชน์จะสามารถเปลี่ยนผลการเลือกตั้งได้ มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านคิดว่าหากไม่ให้ผลประโยชน์ คนอาจจะไม่สนใจออกไปเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมาก ท่านคิดว่าการเลือกตั้งควรเป็นไปด้วยความโปร่งใสและไม่ซื้อเสียง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากและข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการได้รับสิ่งตอบแทนเป็นเรื่องปกติในการเลือกตั้ง มีค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับ ชงชัย ไตรศึกษา (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนักการเมืองท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอพนมสนธิคม จังหวัดชลบุรี ผลการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนักการเมืองท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลและสิ่งแวดล้อมและใช้การวิเคราะห์

ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปผลจากการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งนักการเมืองท้องถิ่น พบว่า ด้านคุณสมบัติผู้สมัครรับเลือกตั้งภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=3.84$) ค้นหาเสียงของผู้รับสมัครเลือกตั้งภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x}=4.02$) ด้านสมบัติหวัคะแนน ภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=4.03$) และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและสิ่งแวดล้อมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.43$) เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งนักการเมืองท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเหียง อำเภอน้ำหนาว จังหวัดชลบุรี จำแนกเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พฤติกรรมไปใช้สิทธิการเลือกตั้งและการมีญาติพี่น้องเป็นนักการเมืองท้องถิ่น พบผลดังนี้ คือ ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พฤติกรรมไปใช้สิทธิเลือกตั้งและการมีญาติพี่น้องเป็นนักการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในเมือง อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเป็นสมาชิกกลุ่มพรรคการเมืองและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฤทธิพรณ์ อรุณ (2557) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงานบริษัทใน เครือข่ายตาลและอ้อยตะวันออก จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.เพื่อทราบถึงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของพนักงาน 2.เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเมืองของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า 2.1.ระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง ด้านการรวมกลุ่มดำเนินกิจกรรมทางการเมือง อยู่ในระดับน้อย ด้านการยื่นข้อเรียกร้อง และเดินขบวน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ตามลำดับ 2.2.การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมืองที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในระดับขนาดเทศบาลที่แตกต่างกัน เช่น ในระดับเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนฐานะมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีสภาพพื้นที่เป็นชนบทและมีพื้นที่กว้างกับเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนฐานะมาจากสุขาภิบาลเดิม ซึ่งมีความเป็นเมืองและพื้นที่ไม่มาก ว่ามีลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองในลักษณะใด มีปัญหาอย่างไรบ้าง มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างไรและศึกษาในหน่วยการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบอื่น เช่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

2. เนื่องจากรูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบต่างๆ โดยเฉพาะ เช่น ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในรูปแบบการประชุมประชาคม เพื่อทราบว่าในแต่ละชุมชน มีลักษณะการประชุมประชาคมอย่างไร กลุ่มที่เข้าร่วมประชุมประชาคมมักจะเป็นประชาคมกลุ่มใด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฤษฎพลณ์ บุญครอง. “นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นกับความตื่นตัวทางการเมือง.” วารสารด้าน

การบริหารรัฐกิจและการเมือง 8, น. 3 (ธันวาคม 2562): 94-119.

คงฤทธิ์ กุลวงษ์. “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบ่อ

อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม.” วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต 14, น. 3 (ธันวาคม 2561): 109-126.

คณาลักษณ์ จงปิยวารักษ์. (2555). “ความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของกลุ่ม

เจนเนอร์ชั้นวัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, สาขาวิชาการ

จัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุฑพล ดวงจิตร์ ภาวินี รอดประเสริฐ และคณะ. (2558). “การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน

ตำบลเมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม.” รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เจษฎา ณ ระนอง. (2552). “ความสนใจทางการเมืองของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.”

ทุนสนับสนุนการวิจัย, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

I. McAllister. **Calculating or Capricious ?**. (2002) **Do political campaigns matter? :**

campaign effects in elections and referendums. David M. Farrell and Rudiger

Schmitt-Beck Editors.

W.Reeder (1972). **A Comparison of Beliefs and Disbeliefs and Reference Category**

Characteristics as Directive Factors of Social Action in five cultures. U.S.

Department of Health, Education, and Welfare, Office of Education

W. Erwin (1976). **Electoral Participation in a Low Stimulus Election.** ,Rural

Development

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT THE ELECTION

COMMISSION OF THAILAND

กุลธาสินี แสนสุข

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 2,265 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบรายคู่ (Post-Hoc Test - Tukey's HSD) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า (1) จากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งโดยรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน (2) จากการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่ามีเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุ พบว่าพนักงานที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (3) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of their work performance and (2) to study personal factors affecting the work performance of employees at the Office of the Election Commission of Thailand. (3) to study the relationship between motivational factors and work performance.

This research is quantitative research. The population used 2,265 The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 340 people. A questionnaire using as a data collection tool. The statistics used for analysis included Percentage Mean Standard Deviation Independent Samples t-test One-Way Analysis of Variance (ANOVA) the Post-Hoc Test (Tukey's HSD) and Pearson's Correlation Coefficient.

Major Findings: (1) The overall analysis of work performance scores showed that the performance of the employees at the Office of the Election Commission of Thailand was at a high level. (2) After analyzing and comparing the work performance of employees based on seven personal factors-gender, age, education level, position, marital status, work experience, and monthly income-only one factor was found to have a statistically significant effect on work performance: age. It was found that employees in different age groups had significantly different levels of work performance. (3) The analysis of the relationship between motivational factors and work performance showed that all motivational factors had a positive correlation with work performance.

Keywords: Work Performance, Personal Factors, Motivational factors, Office of the Election Commission of Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญที่มีบทบาทสำคัญในการควบคุมและดำเนินการจัดการเลือกตั้งให้เป็นไปด้วยความสุจริตและเที่ยงธรรม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการประชาธิปไตยและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการเลือกตั้ง

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนระบบการเลือกตั้งให้มีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้ภาระงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ไม่เพียงแต่การดำเนินการจัดการเลือกตั้งระดับชาติเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเลือกตั้งท้องถิ่นในระดับต่างๆ การสืบสวนสอบสวนและวินิจัยคดี

เลือกตั้ง การดำเนินงานด้านพรรคการเมือง การดำเนินงานตามภารกิจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการให้ความรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองแก่ประชาชน

ท่ามกลางภาระงานที่เพิ่มขึ้นและความท้าทายในการดำเนินงาน การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล องค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม

จากรายงานผลการประเมินการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา พบว่าสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประสบปัญหาในหลายด้าน อาทิ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การลาออกของพนักงานที่มีประสบการณ์ ความล่าช้าในการปฏิบัติงานบางประการ ตลอดจนข้อจำกัดด้านงบประมาณ และทรัพยากร นอกจากนี้ ยังมีประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งสามารถบรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการเลือกตั้งและการส่งเสริมการพัฒนาประชาธิปไตย อันเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยศึกษาปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงาน งานที่รับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายและการบริหารงาน
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงาน ความปลอดภัยในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 2,265 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 พบว่า มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 340 คน

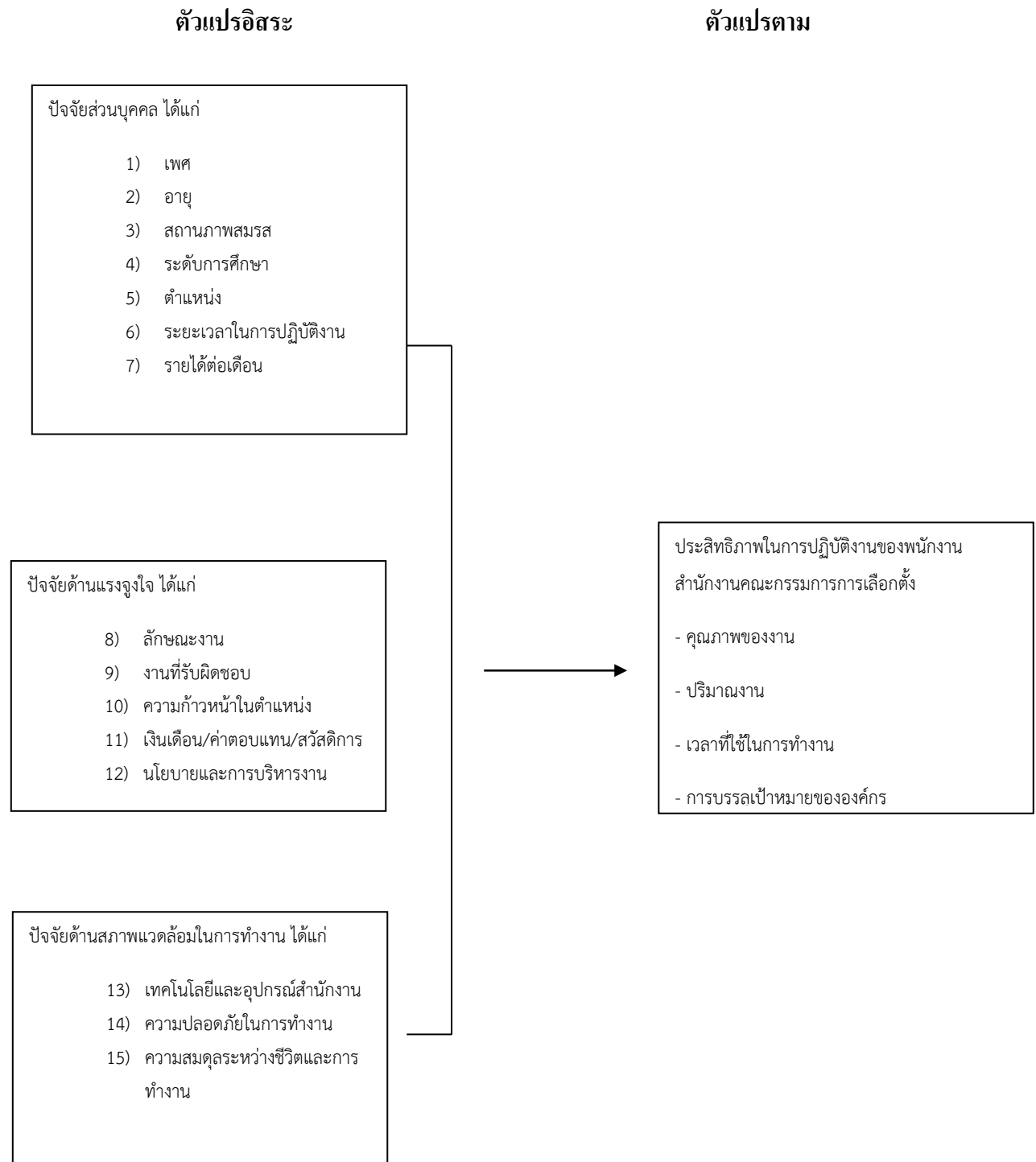
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งทั้งส่วนกลาง (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง) และส่วนภูมิภาค (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัด และกรุงเทพมหานคร)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการในช่วงระยะเวลา เดือนเมษายน 2568 ถึงเดือนกรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปหมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากร (เช่น เวลา, ต้นทุน, แรงงาน) ให้น้อยที่สุด แต่ได้ผลลัพธ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพสูงสุด ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจขององค์กรและผู้รับบริการในที่สุด โดยมีแนวคิดสำคัญที่ใช้วัดและอธิบายประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) มิติของการวัดประสิทธิภาพ: แนวคิดของ Peterson & Plowman เป็นที่นิยมใช้อ้างอิง โดยระบุว่าประสิทธิภาพสามารถวัดได้จาก 4 องค์ประกอบหลัก คือ คุณภาพของงาน, ปริมาณงาน, เวลาที่ใช้ และค่าใช้จ่าย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ: แนวคิดของ นฤมล กิตตะชยานนท์ ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพของบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เป็นผลมาจาก 3 ส่วนประกอบกัน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล, ความพยายามในการทำงาน และ 3 การสนับสนุนจากองค์กร 3) ประสิทธิภาพในภาครัฐ: แนวคิดของ John D. Millet เน้นว่าประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐควรวัดจากความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก โดยยึดหลัก 5 ประการ คือ ความเสมอภาค, ความทันเวลา, ความเพียงพอ, ความต่อเนื่อง, และความก้าวหน้า ในการให้บริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานโดยสรุปคือ พลังหรือแรงผลักดันทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นและชี้นำให้เกิดความพยายามในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและตอบสนองความต้องการของตนเองไปพร้อมกัน โดยมีทฤษฎีที่ใช้อธิบายแรงจูงใจอย่างแพร่หลาย 2 ทฤษฎีหลัก คือ

- 1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow อธิบายว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการ 5 ลำดับขั้นของมนุษย์ (กายภาพ, ความปลอดภัย, สังคม, การยอมรับ, ความสำเร็จในชีวิต) โดยความต้องการในระดับล่างต้องได้รับการตอบสนองก่อน ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นจึงจะกลายเป็นสิ่งจูงใจต่อไป
- 2) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาโดยตรง หากมีจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากไม่มีหรือบกพร่องจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแต่การมีอยู่ไม่ได้ช่วยสร้างแรงจูงใจโดยตรง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ปี พ.ศ. 2568 มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 2,265 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จำนวน 340 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน (e) 0.05

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าในสูตร

$$N = 2,265$$

$$e = 0.05$$

$$n = \frac{2,265}{1 + (2,265)(0.05)^2}$$

$$n = 340$$

จากการคำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane แล้ว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีข้อคำถามทั้งหมด 7 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการและเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย หรือต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การขอความอนุเคราะห์

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยแนบแบบสอบถามไปด้วย

2. การแจกแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ ส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ โดยส่งลิงก์ให้กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทาง อีเมล, Line application, Messenger application

3. การติดตามและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม

ผู้วิจัยติดตามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน และตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับผ่านระบบออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ

4. การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.1 เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบคำถามในแต่ละส่วน

4.2 คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมกับลักษณะข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และสรุประดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์จุดกึ่งกลางของช่วงคะแนน(Class Interval)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานและตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่

2.1 การทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA หรือ F-test) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) ระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ที่จำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) เช่น กลุ่มอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน หรือระดับรายได้ หากผลการทดสอบพบความแตกต่างอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post-hoc Comparison) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 62.94) มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี (ร้อยละ 35.59) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 73.24) ดำรงตำแหน่ง ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 45.59) มีสถานภาพ สมรส (ร้อยละ 56.76) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 42.35) และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 53.53)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1) ลักษณะงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ปฏิบัติมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และงานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจ และท้าทายความสามารถ ตามลำดับ

2) งานที่รับผิดชอบ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความรู้สึภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ และงานที่ได้รับมอบหมาย มีปริมาณเหมาะสม และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ

3) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอและองค์กรมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและเป็นธรรม ตามลำดับ

4) เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์, เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และองค์กรมีค่าตอบแทนพิเศษที่จูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากัน รองลงมาคือสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอ และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม ตามลำดับ

5) นโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและสามารถสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กร และองค์กรมีการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และองค์กรมีการสื่อสารนโยบายและแผนการดำเนินงานให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง ตามลำดับ

6) เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ ผู้องค์กรมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและได้รับการฝึกอบรมในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1) เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงสุดเท่ากัน รองลงมาคือ ผู้องค์กรมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และได้รับการฝึกอบรมในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

2) ความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกลปลอดภัยในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงสุดรองลงมาคือ สถานที่ทำงานมีการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเหมาะสม และองค์กรมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และองค์กรมีการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานตามลำดับ

3) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรมีการจัดสรรวันหยุดและวันลาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือ สามารถจัดสรรเวลาระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม และองค์กรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1) ด้านคุณภาพของงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างละเอียดรอบคอบไม่เกิดข้อผิดพลาดตามลำดับ

2) ด้านปริมาณงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานเพิ่มขึ้นในสถานการณ์เร่งด่วน และสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณงานเหมาะสมกับเวลาและทรัพยากรที่มีอยู่ ตามลำดับ

3) ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์เร่งด่วน มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือ สามารถปฏิบัติงานเสร็จตามกำหนดเวลา และสามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตามลำดับ

4) ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยในลำดับสูงที่สุด รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนด และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. อายุเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า อายุเป็นปัจจัยส่วนบุคคลเพียงปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอายุ 30-40 ปีอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถอภิปราย

ได้ว่าพนักงานในกลุ่มอายุ 41-50 ปี เป็นช่วงวัยที่มี ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ ที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน มีความเข้าใจในเนื้องานและบริบทขององค์กรอย่างลึกซึ้ง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความมั่นคง ในอาชีพและสภาวะทางอารมณ์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าประสบการณ์เป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่ความชำนาญในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งอาจอธิบายได้จากหลายสาเหตุประกอบกัน ดังนี้ ลักษณะงานที่เป็นระบบ งานส่วนใหญ่อาจเป็นงานที่มีขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถเฉพาะทางและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ,ความสำคัญของปัจจัยอื่น อาจมีปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพมากกว่า เช่น ภาวะผู้นำ, วัฒนธรรมองค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นตัวแปรที่สำคัญกว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาศึกษา

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผลการวิจัยที่เด่นชัดที่สุดคือปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจที่ว่าเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการและมีทัศนคติที่ดีต่องานย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง เช่น ลักษณะงานและงานที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการออกแบบงานให้มีความหมายและน่าสนใจเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานได้ดีกว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) การจัดการองค์ความรู้และส่งเสริมบุคลากรต่างวัย เนื่องจากพนักงานกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง องค์กรควรจัดทำ โครงการจัดการองค์ความรู้ โดยส่งเสริมให้พนักงานกลุ่มนี้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และเทคนิคการทำงานให้กับพนักงานรุ่นใหม่ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของพนักงานโดยรวมและลดช่องว่างระหว่างวัย

2) เน้นการพัฒนาและออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ เนื่องจาก ลักษณะงาน และ งานที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพสูงสุด องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบงานให้มีความท้าทาย

, มีความหมาย, และมอบอำนาจการตัดสินใจให้พนักงานมากขึ้น อาจจัดทำ โครงการหมุนเวียนงาน หรือการ ขยายขอบเขตงาน เพื่อสร้างความหลากหลายและลดความจำเจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยเฉพาะกับกลุ่มพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อค้นหาปัจจัยเบื้องหลังความสำเร็จ และนำข้อมูลเชิงลึก มาพัฒนาองค์กรต่อไป

2) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเก็บข้อมูลในกลุ่มที่การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนน้อย (เช่น กลุ่ม ตำแหน่งปฏิบัติงาน หรือกลุ่มรายได้น้อย) ให้มีจำนวนมากขึ้น เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และเปรียบเทียบ ผลได้อย่างน่าเชื่อถือและครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชลัญญา เพชรจำ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ

กรมชลประทาน. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิญญู กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปนัดดา จันทรป่า. (2563). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านนโยบายการบริหารงานที่มีผลต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกรมบัญชีกลาง (ส่วนกลาง). ค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศตนันท์ คงทอง. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ศาลยุติธรรมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ชลิดา สรมณี. (2563). เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีองค์การและการจัดการภาครัฐ.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัทมาพร ท่อชู. (2563). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาหลักการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

https://www.elfms.ssru.ac.th/pluginfile.php/1202868/mod_resource/content/1/บทที่%201%20ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ.pdf

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2553). **คุณภาพในงานบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

อลงกรณ์ มีสุทธา, และ สมิต สัชฌุกร. (2553). **การพัฒนาประสิทธิภาพองค์การ**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สิริวดี ชูเชิด. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล**.

(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). **ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: รัตนไตร.

วรัท พฤชากุลนันท์. (2550). **การพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการของเทศบาล**

นครนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาว. (2553). **หลักการบริหาร** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

นฤมล กิตตะขานนท์. (2549). **การบริหารผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมและพัฒนา

เอกสารทางวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวิมล คำย่อย. (2547). **การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน**

ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2545). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สมใจ ลักษณะ. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. ธนบุรีการพิมพ์.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). **การพัฒนาชุมชน**. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพิศ สุขแสน. (2541). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. เชียงใหม่: สถาบันพัฒนาการบริหารส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2541). **การบริหาร**. ไทยวัฒนาพานิช.

ทิพาดี เมฆสุวรรณ. (2538). **การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์**. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ภาษาอังกฤษ

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). **Organizational behavior (17th ed.)**. London: Pearson Education.

Herzberg, F. (1968). **One more time: How do you motivate employees**. Harvard Business Review, 46(1), 53-62.

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

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). **The motivation to work (2nd ed.)** New York: John Wiley & Sons.

Maslow, A. H. (1954). **Motivation and personality**. New York: Harper & Row.

Millet, J. D. (1954). **Management in the public service**. McGraw-Hill.

Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation**. Psychological Review, 50(4), 370-396.

Emerson, H. (1913). **The twelve principles of efficiency.** New York: **The Engineering Magazine Company.**

การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง

PUBLIC RELATIONS WORK DEVELOPMENT MANAGEMENT OF
DONMUEANG DISTRICT OFFICE

กิริติ ไชยะเดชะ

Keerati Chaiyadecha

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง 2) ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน 165,534 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซ์และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วย LSD

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล 1) การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 1.45) อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) การเปรียบเทียบการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ : การบริหารพัฒนา งานประชาสัมพันธ์ สำนักงานเขตดอนเมือง

ABSTRACT

The research objectives were (1) to study public relations work development management of Donmueang District Office, (2) to compare public relations work development management of Donmueang District Office classified by personal factors.

The research was quantitative. The population used in this research was 165,534 people living in Donmueang District Office area. The sample was determined by using the ready-made table of Krejci and Morgan, resulting in a sample of 400 people. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance (ANOVA).

The research results found that (1) public relations work development management of Donmueang District Office were at a high level overall ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.63). When considering as a whole, it was found that the aspect with the highest mean value was public relations via websites ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.75) was at a high level, followed by public relations via Facebook ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.79) at a high level. The aspect with the least level of opinion was public relations via printed media (announcements/business reports/brochures) ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 1.45) at a moderate level, and (2) the comparison public relations work development management of Donmueang District Office classified by personal factors, it was found that the public with different genders, ages, education levels, occupations, and average monthly incomes had different opinions towards the development of public relations work of Donmueang District Office with statistical significance at a significance level of 0.05.

Keywords: Development, Management, Public Relations, Donmueang District Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประชาสัมพันธ์ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรให้ความสนใจและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหากหน่วยงานหรือองค์กรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีนั้น จะส่งผลให้สามารถนำข้อมูลหรือสารต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายด้วยความรวดเร็วและแม่นยำ นอกจากการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร การประชาสัมพันธ์ไปยังนอกองค์กรยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับหน่วยงานภายนอกองค์กรและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ที่ดีจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือ หากองค์กรใดขาดการดำเนินงานด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ก็จะไม่สามารถคงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะถ้าองค์กรมีระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดี จะส่งผลกระทบทำให้องค์กรขาดความเชื่อมั่น ขาดความศรัทธา และส่งผลเสียต่อ

ภาพลักษณ์องค์กร จึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งการประชาสัมพันธ์มีบทบาทหน้าที่ของการดำเนินงานที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะขององค์กรนั้น ๆ (มยุเรศ ตนะวัฒนา และ กัญสุภาสินี แซ่ตัน, 2563)

การประชาสัมพันธ์เป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชน โดยสำนักงานเขตดอนเมืองเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลและให้บริการประชาชนในพื้นที่ ซึ่งครอบคลุมงานด้านการปกครอง การพัฒนาเมือง และบริการสาธารณะ ส่งผลให้ “การประชาสัมพันธ์” ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงาน...ซึ่งเป็นเครื่องมือของหน่วยงานที่จะช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อองค์กร เกิดความเลื่อมใสศรัทธา และให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อองค์กร เนื่องจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากหน่วยงานรัฐไปสู่ประชาชนหรือบุคลากรมีทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านกระบวนการ ช่องทาง และการใช้สื่อต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสรรคความเข้าใจ ป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ตลอดจนขจัดและลดสาเหตุแห่งความขัดแย้งต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้ประชาชนยอมรับ เกิดความรู้ความเข้าใจ สัมพันธภาพ ความนิยมเลื่อมใสศรัทธา และความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ด้วยวิธีการบอกกล่าว ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และสิ่งซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรได้กระทำลงไป เพื่อเรียกร้องสนับสนุนการดำเนินการจากประชาชนและฝ่ายต่าง ๆ ทุกสิ่งทุกอย่างเหล่านี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อโครงการหรือกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร มิฉะนั้นอาจเกิดอุปสรรคจากความไม่รู้ ไม่เข้าใจ และการเข้าใจผิด อันมีผลไปถึงความขัดแย้ง เกิดการต่อต้านการดำเนินงาน ตั้งแต่เรื่องเล็กน้อยไปจนถึงเรื่องรุนแรง ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงักหรือล้มเหลวได้ (ภุริษา จวีวรรณ, 2563) ดังนั้น สำนักงานเขตดอนเมืองจึงต้องให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ และนำการประชาสัมพันธ์มาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น และสร้างการสนับสนุนจากประชาชนต่อหน่วยงาน

อย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานเขตดอนเมืองและประชาชนยังคงเป็นประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันช่องทางการสื่อสารที่ใช้อยู่อาจยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ปัญหาสำคัญดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานอย่างทั่วถึง หรืออาจได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องจากแหล่งอื่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ หรือกิจกรรมของสำนักงานเขต นอกจากนี้ ยังพบว่าแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของสำนักงานเขต หรือโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน ยังไม่ได้รับความนิยมนักในบางกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชน อีกทั้ง การประชาสัมพันธ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจยังขาดความดึงดูด

และไม่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในระดับที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจ หรือการขาดการมีส่วนร่วมของชุมชนในการกำหนดแนวทางการประชาสัมพันธ์ ทำให้เกิดปัญหาความไม่สนใจ หรือไม่รับรู้ข้อมูลจากประชาชน การพัฒนากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การใช้สื่ออินโฟกราฟิก วิดีโอ หรือการจัดกิจกรรมที่เน้นการสื่อสารโดยตรง อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนมากขึ้น ซึ่งความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย ระยะเวลาต่อการประชาสัมพันธ์ ความพร้อมในการประชาสัมพันธ์ ความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง มีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์และน่าสนใจการให้ข้อมูลเพิ่มเติม/การตอบข้อซักถาม (วรลักษณ์ ลลิตศิริวิมล, นุฏกุล ชื่นพัก, จุติพงศ์ เกตุอมร และแวนูรมี แวอาลี, 2561)

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหารที่มีประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนารูปแบบและแนวทางการประชาสัมพันธ์ให้สามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารของภาครัฐไปยังประชาชนได้อย่างทั่วถึง ถูกต้อง และทันเหตุการณ์ การบริหารที่ดีจะช่วยเสริมสร้างระบบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ให้มีความเป็นระบบ มีทิศทางชัดเจน และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การพัฒนางานประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน เสริมสร้างความเชื่อมั่น และส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง ใน 3 ด้าน คือ (1) การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (คิดประกาศ/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) (2) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และ (3) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน 165,534 คน ข้อมูลเดือน ตุลาคม 2567 (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน 384 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

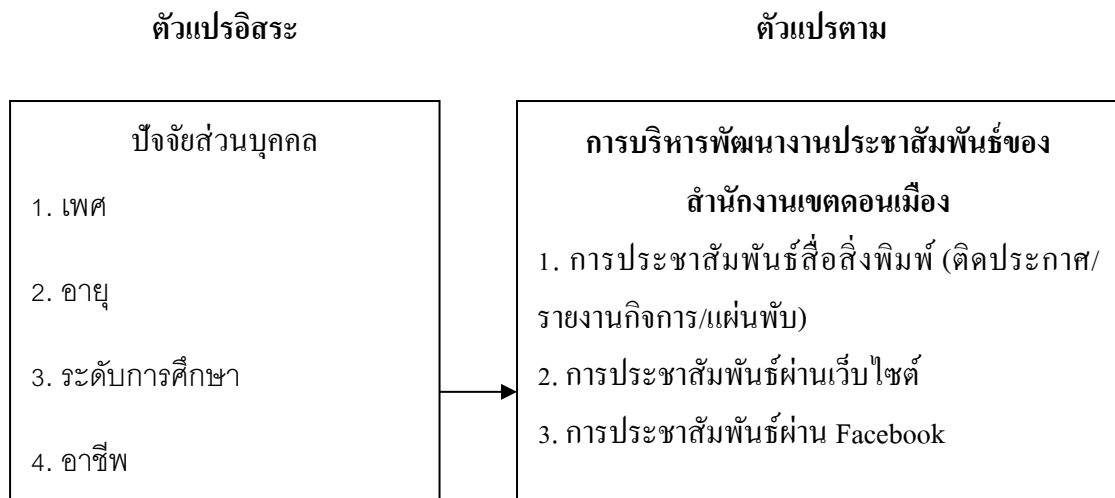
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้พื้นที่ทำการศึกษาคือ พื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ.

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

Koontz (1972) การบริหาร คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยการอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี POSDCoRB (Gulick & Urwick, 1937) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารไว้ 7 ด้านด้วยกัน

- 1) การวางแผน (Planning) คือ วิธีการในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรได้คาดหวังไว้
- 2) การจัดการองค์กร (Organizing) คือ การกำหนดโครงสร้างอย่างเป็นทางการในด้านขอบเขตความรับผิดชอบและภาระงานหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับขั้นตอนการวางแผน
- 3) การบริหารบุคคล (Staffing) คือ การบริหารงานในด้านกำลังพล ตั้งแต่การคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นพนักงาน การฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4) การอำนวยการ (Directing) คือ วิธีการตัดสินใจและสั่งการให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทั้งลักษณะงานทั่วไป และลักษณะงานเฉพาะ
- 5) การประสานงาน (Coordination) คือ การร่วมมือในการปฏิบัติงานให้ประสานและสอดคล้องกัน
- 6) การรายงาน (Reporting) คือ การรายงานผลการปฏิบัติ

เพื่อให้่ายต่อการตรวจสอบ 7) งบประมาณ (Budgeting) คือ เงินที่ได้รับจัดสรร โดยต้องมีการนำมาวางแผนการใช้เงินงบประมาณ เช่น การวางแผนการเงิน การทำบัญชี และการตรวจสอบ

การบริหารเป็นการทำงานให้บรรลุแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยกระบวนการบริหารนั้นเริ่มจากบุคลากร กระบวนการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยี และระบบสารสนเทศ เพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารทรัพยากรนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีนี้ต่าง ๆ มากมาย โดยสรุปได้ดังนี้ (ศิริวัฒน์ บุปผาเจริญ, 2563)

แนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์เป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารที่สำคัญในการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์กรกับกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสาธารณชนทั่วไป งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องมือสื่อสาร นักประชาสัมพันธ์ต้องรู้การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้ได้ผล ในอดีต สื่อมวลชนกระแสหลัก อาทิ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง และสิ่งพิมพ์ เป็นเครื่องมือสื่อสารหลักที่นักประชาสัมพันธ์ใช้ในการสื่อสารองค์กร แต่เมื่อเทคโนโลยีก้าวหน้าเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการถือกำเนิดของสื่อใหม่ (new media) เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อสังคมออนไลน์ เป็นเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในวงวิชาชีพ การประชาสัมพันธ์ (Taylor and Kent, 2010) ด้วยการนำข้อมูลหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรมาเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ห้องสนทนา การส่งผ่านอีเมล การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Galloway, 2005)

คุชฎี นิลดา (2558) ได้อธิบายว่า การสื่อสารจะต้องประกอบไปด้วย

1. ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการส่งข่าวสาร/ข้อมูลให้ผู้รับสาร โดยมีวิธีการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ลักษณะของผู้รับสารอาจมีความแตกต่างกันในด้านภาษา วัฒนธรรม ความรู้สึก ทักษะคิด ความเชื่อ และระดับความรู้ ซึ่งผู้ส่งสารพึงตระหนักถึงการเลือกโอกาสและวิธีการที่เหมาะสมที่เอื้อให้ผู้รับสารเข้าใจและตอบสนองได้ง่าย โดยผู้ส่งสารต้องการที่จะบอกหรือแจ้งข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใด ให้ผู้รับสารทราบหรือเกิดความเข้าใจ และต้องการให้การศึกษาที่มีลักษณะเป็นวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารมีความรู้เพิ่มขึ้น ตลอดจนสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็นการพูด เขียน หรือแสดงกริยาท่าทาง จูงใจให้เกิดการคล้อยตามหรือปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ

2. สาร สิ่งที่แสดงออกมา โดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและต้องการจะส่งหรือถ่ายทอดความคิดนั้นไปสู่การรับรู้

ของผู้รับสาร ความสำคัญของสารที่ถูกส่งมาจากผู้ส่งสาร คือ การทำหน้าที่ให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนอง

3. สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร สิ่งใด ๆ ที่ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อธรรมชาติ สื่อมนุษย์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. ผู้รับสาร เป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการสื่อสาร การสื่อสารใด ๆ จะไม่ประสบความสำเร็จถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองที่มีต่อการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้รับสารจะต้องทราบเรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดที่ผู้ส่งสารได้แจ้งให้ทราบ หากเป็นข่าวสารใหม่ ผู้รับสารจะได้ทราบสิ่งใหม่เพิ่มเติม และถ้าเป็นสิ่งที่เคยทราบมาก่อนแล้ว จะเป็นการยืนยันความถูกต้องของสาร ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในข่าวสารนั้น และผู้รับสารจะต้องแสวงหาความรู้จากข่าวสาร สร้างความพอใจสามารถตัดสินใจในการเลือกรับข่าวสารได้

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนางานประชาสัมพันธ์

สุทิน ปัญญามาก (2556) ได้สรุปการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ไว้มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์ต้องมีการวางแผนเป็นระบบเป็นขั้นตอน มีการศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มประชาชนของหน่วยงานให้มากที่สุด มีการกำหนดวัตถุประสงค์และยุทธวิธีที่ชัดเจน และการดำเนินการประชาสัมพันธ์ต้องมีเอกภาพและสอดคล้องกันทุกขั้นตอน

2. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง หยุดไม่ได้ และต้องใช้ความพยายามโดยไม่มีที่สิ้นสุด ทั้งนี้ เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่กระทำเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งเรียกว่า “ประชามติ” เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จึงจำเป็นที่จะต้องรักษาความคิดเห็นที่สนับสนุนหน่วยงานให้คงที่ตลอดไป โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นและทัศนคติ การประชาสัมพันธ์เป็นการกระทำเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น และทัศนคติของคน โดยจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ คือ การโน้มน้าวจิตใจของประชาชนที่เกี่ยวข้อง ให้มีทัศนคติที่ดี มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน

4. การพัฒนางานประชาสัมพันธ์ต้องสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จะกระทำขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ต้องเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดจากความเข้าใจที่ถูกต้องและจริงใจ ซึ่งกันและกัน ไม่ขัดแย้งกัน กล่าวคือ หน่วยงานสมควรต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือกิจกรรมที่ถูกต้องและจริงใจ ซึ่งกันและกัน ไม่ขัดแย้งกัน

พัชราภา ขาวบริสุทธิ์ (2561) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง 6 ด้าน คือ 1) การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย 2) การประชาสัมพันธ์ผ่านจอ LED 3) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ 4) การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) 5) การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ติดประกาศ) 6) การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (รายงานกิจการเทศบาล) โดยจากการศึกษาได้เสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายควรมีความครอบคลุมทั่วถึงไปในทุกพื้นที่การดูแลของเทศบาลเมืองอ่างทอง เนื่องจากมีจำนวนประชาชนและชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การประกาศเสียงตามสายหรือการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่มีความครอบคลุมอย่างทั่วถึง ทำให้ประชาชนบางชุมชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาลเมืองอ่างทอง

2. การประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ควรมีการจัดทำเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมและมีช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียนได้ นอกจากนี้แล้วควรมีการจัดหาผู้ดูแลและตอบคำถามประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อการเข้าถึงประชาชนและสามารถให้คำตอบแก่ประชาชนทางเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองอ่างทอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่ประชาชนต้องการร้องเรียน และสร้างความสะดวกให้กับประชาชนได้มากกว่านี้

3. การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) เนื่องจากข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่มีเนื้อหาหนักและจำเป็นต้องชี้แจงให้ประชาชนได้รับทราบตามนโยบายของรัฐบาลหรือกฎระเบียบต่าง ๆ อาทิเช่น การประชาสัมพันธ์ในเรื่องของภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน และอีกหลาย ๆ เรื่อง ผู้ศึกษาคิดเห็นว่าทางเทศบาลเมืองอ่างทองควรที่จะจัดให้มีการตีพิมพ์แผ่นพับให้มากขึ้นในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของตัวอักษรเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนได้อย่างละเอียดมากขึ้น ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ก็มีความเห็นว่าด้านเนื้อหาในการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) นั้นมีความเหมาะสมและน่าสนใจอยู่แล้ว เพียงแต่การเผยแพร่และการตีพิมพ์ของเทศบาลเมืองอ่างทองไม่มีความต่อเนื่อง

4. การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (รายงานกิจการเทศบาล) เป็นรายงานประจำปีงบประมาณที่บอกผลการดำเนินงานของเทศบาล และบอกแผนการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งทางด้านเนื้อหาในรายงานกิจการนั้น ประชาชนให้ความสนใจและความพึงพอใจมากอยู่แล้ว แต่ในทุกปีงบประมาณใหม่ควรมีการแจกจ่ายรายงานกิจการให้มีความทั่วถึงประชาชนมากกว่านี้ เนื่องจากมีประชาชนหลากหลายชุมชนต้องการอ่าน

หนังสือรายงานกิจการของเทศบาลเมืองอ่างทอง แต่ทั้งนี้การแจกจ่ายไม่ทั่วถึงและไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร และยังมีประชาชนบางกลุ่มไม่เข้าใจว่ารายงานกิจการคืออะไร และเอาไว้อะไร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีมากขึ้น ควรมีการแจกจ่ายที่เข้าถึงประชาชนทุกหมู่บ้าน ตามหัวหน้าชุมชน เพื่อการขออ่านได้อย่างสะดวกมากที่สุด

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตดอนเมือง

ข้อมูลพื้นที่การปกครองเขตดอนเมือง ทิศเหนือ ติดต่อกับอำเภอเมืองปทุมธานีและอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ทิศตะวันออก เขตสายไหมและเขตบางเขน ทิศใต้ ติดต่อกับเขตหลักสี่

ทิศตะวันตก ติดต่อกับอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร

แขวง	ประชากรหญิง	ประชากรชาย	ประชากรรวม
ดอนเมือง	42,490	37,202	79,692
สีกัน	31,462	32,101	63,563
สนามบิน	9,459	12,820	22,279
รวม	83,411	82,123	165,534

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2567

ที่มา: กรมการปกครอง (2567)

สำนักงานเขต มีหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาสีลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานเขตดอนเมือง, 2566)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน 165,534 คน ข้อมูลเดือน ตุลาคม 2567 (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตดอนเมือง จำนวน 384 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด (Closed-ended Questions) ซึ่งประกอบด้วย 1) การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) 2) การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และ 3) การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา รวมถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความครบถ้วนและสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา พัฒนาแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่พัฒนาเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อรับข้อเสนอแนะและดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ก่อนจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร เพื่อนำส่งถึงผู้บริหารสำนักงานเขตดอนเมือง เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามกระบวนการที่กำหนด
3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด พบว่ามีแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามที่แจกไป
4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน ดังนี้

มีความคิดเห็นมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความคิดเห็นมาก	ให้	4	คะแนน
มีความคิดเห็นปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความคิดเห็นน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน
5. บันทึกคะแนนที่ได้รับลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง โดยรวม และรายด้าน
3. วิเคราะห์การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายด้าน และรายข้อ
4. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) แล้วนำผลสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสรุปอ้างอิงไปยังลักษณะประชากร โดยใช้สถิติ 1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test 2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test หรือ ANOVA หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference test)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตคอนเมือง สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.36 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 32.81 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 32.30 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.22

2. การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตคอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.79) อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.45) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 1.32) เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถี่ในการแจกจ่ายแผ่นพับหรือรายงานกิจการ ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.43$) และความทันสมัยของเนื้อหาในแผ่นพับและเอกสารประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.41$) ส่วนข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจง่ายของเนื้อหาในเอกสารประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.35$) ซึ่งยังคงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสวยงามและการจัดรูปแบบหน้าเว็บไซต์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.64) ความชัดเจนของเนื้อหาและข้อความที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.74) ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักงานเขต ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.75) และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.01) อยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถี่ในการโพสต์ข้อมูลข่าวสารบน Facebook ของสำนักงานเขต ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปภาพที่น่าสนใจ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 1.10) ความง่ายในการแชร์ข้อมูลไปยังกลุ่มอื่นหรือบุคคลใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.76) การโต้ตอบและตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบคอมเมนต์หรือข้อความ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.72) ส่วนข้อที่

ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็วในการแจ้งเดือนข้อมูลข่าวสารใหม่ผ่าน Facebook ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.81)

3. การเปรียบเทียบการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มเพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองสูงกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองที่แตกต่างกัน จำนวนทั้งหมด 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกันไปตามระดับการศึกษา จำนวนทั้งหมด 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน จำนวนทั้งหมด 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (1) กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับกลุ่มอาชีพค้าขาย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ

ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ (2) กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป กับกลุ่มอาชีพค้าขาย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่อการบริหาร พัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขต ดอนเมืองแตกต่างกัน จำนวนทั้งหมด 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (1) กลุ่มตัวอย่างที่ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้ 10,001-15,000 มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท กับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000 มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน เขตดอนเมืองมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง ผู้วิจัยเห็นว่า มี ประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนด้านที่มีระดับ ความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) ซึ่งอยู่ ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และ Facebook เป็นช่องทางที่ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้ทันที สอดคล้อง กับพฤติกรรมของประชาชนในปัจจุบันที่นิยมใช้สื่อออนไลน์เป็นหลัก ทำให้ช่องทางเหล่านี้ได้รับความนิยม

และมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ในขณะที่การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การตีพิมพ์ประกาศหรือแจกแผ่นพับ อาจไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านความรวดเร็วในการเผยแพร่และการโต้ตอบ ทำให้ระดับความคิดเห็นในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนอาจมองว่าเป็นรูปแบบที่ล้าสมัยเมื่อเทียบกับช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ

1.1 ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถี่ในการแจกจ่ายแผ่นพับหรือรายงานกิจการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ และความทันสมัยของเนื้อหาในแผ่นพับและเอกสารประชาสัมพันธ์ ส่วนข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเข้าใจง่ายของเนื้อหาในเอกสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะเนื้อหาในเอกสารประชาสัมพันธ์ที่จัดทำในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ อาจยังมีการใช้ภาษาทางราชการหรือถ้อยคำที่ซับซ้อนเกินไป ส่งผลให้ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีการศึกษาน้อย อาจไม่เข้าใจเนื้อหาได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้สื่อสิ่งพิมพ์ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการออกแบบ การดึงดูดความสนใจ และความสามารถในการสื่อสารแบบโต้ตอบ ต่างจากสื่อดิจิทัลที่สามารถใช้ภาพเคลื่อนไหว เสียง และการอัปเดตข้อมูลได้ทันที ส่งผลให้การรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ไม่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคข่าวสารในปัจจุบันเท่าที่ควร แม้จะมีการแจกจ่ายบ่อยครั้งและใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมก็ตาม สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของศาลยุติธรรม จากผลการศึกษาพบว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอก ศาลใช้สื่อออนไลน์โดยใช้เว็บไซต์เป็นสื่อด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ควรมีความสอดคล้อง และควรมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสให้ประสบความสำเร็จ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า และผู้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ต้องผลิตสื่อที่มีเนื้อหาเข้าใจง่าย คำนึงถึงผู้รับสารเป็นสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีวภาพ สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของศาลยุติธรรม จากผลการศึกษาพบว่า ด้านการผลิตสื่อ สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอในกลุ่มประชาชนที่อยู่ห่างไกลจากชุมชนเมือง ที่มีปัญหาด้านการใช้อุปกรณ์สื่อสารที่มีสัญญาณไม่ชัดเจนหรือไม่มีสัญญาณ รวมถึงกลุ่มประชาชนด้อยโอกาสจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม และสภาพร่างกาย เช่น ผู้สูงอายุ ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ได้ การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบออฟไลน์ เช่น แผ่นพับ หนังสือ คู่มือ ฯลฯ จึงยังคงมีความจำเป็นอยู่ ด้านเนื้อหาประชาสัมพันธ์ ศาลมีความประสงค์ที่จะทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ แต่พบปัญหาว่าข้อมูลที่สื่อสารออกไปจะไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ต้องมีการปรับปรุงหรือผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา หรือเกรงว่ามีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับเนื้อหาข้อกฎหมาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ภูริชา จีวีวรรณ (2563) ได้

ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางบอร์คประชาสัมพันธ์

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสวยงามและการจัดรูปแบบหน้าเว็บไซต์ที่เหมาะสม รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการอัปเดตข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ ความชัดเจนของเนื้อหาและข้อความที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ ความสะดวกในการเข้าถึงเว็บไซต์ของสำนักงานเขต และความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของประชาชนในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะความสวยงามและการจัดรูปแบบหน้าเว็บไซต์ที่เหมาะสม ช่วยเพิ่มความน่าสนใจและทำให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว อีกทั้งการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องทำให้เว็บไซต์มีความน่าเชื่อถือและทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่คาดหวังข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา นอกจากนี้เว็บไซต์ยังสามารถเป็นแหล่งข้อมูลกลางที่ครอบคลุมบริการของสำนักงานเขตได้อย่างครบถ้วน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความคิดเห็นในด้านนี้ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Deirdre Breakenridge (2008) ได้กล่าวถึงการวางแผนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Network ดังนี้ องค์การที่จะใช้ Social Media ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสาร และมีการโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารผ่าน Social Media ผสมผสานกันหลายรูปแบบ เช่น ควรใช้ทวีตเตอร์ควบคู่กับบล็อก เพื่อช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับสาร โดยองค์การสามารถส่งข่าวหรือข้อมูลใหม่ ๆ ให้ถึงเครื่องมือของผู้รับสารได้ตลอดเวลาที่มีการอัปเดต กล่าวคือ เมื่อองค์การมีการอัปเดตข้อมูลใหม่ ๆ ข้อมูลดังกล่าวก็จะถูกส่งผ่านไปยังผู้รับสารทันที สอดคล้องกับการศึกษาของ สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรชีววิทยา สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ของศาลยุติธรรม จากผลการศึกษาพบว่า การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอก ศาลใช้สื่อออนไลน์โดยใช้เว็บไซต์เป็นสื่อด้านประชาสัมพันธ์มากที่สุด นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ควรมีความสมดุลกัน และควรมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้เข้าถึงกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสให้ประสบความสำเร็จ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่า และผู้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ต้องผลิตสื่อที่มีเนื้อหาเข้าใจง่าย คำนึงถึงผู้รับสารเป็นสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ พุทธรักษา รอดภัย และมาริษา สุจิตวนิช (2567) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์เรื่องต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถี่ในการโพสต์ข้อมูลข่าวสารบน Facebook ของสำนักงานเขต รองลงมาคือ ความน่าสนใจของเนื้อหาและรูปภาพที่น่าสนใจ ความง่ายในการแชร์ข้อมูลไปยังกลุ่มอื่นหรือบุคคลใกล้ชิด และการโต้ตอบและตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบคอมเมนต์หรือข้อความ ส่วนข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความรวดเร็วในการแจ้งเตือนข้อมูลข่าวสารใหม่ผ่าน Facebook ทั้งนี้เป็นเพราะ Facebook เป็นช่องทางสื่อสารที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัย โดยเฉพาะในเขตเมือง ทำให้การโพสต์ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเขตผ่านช่องทางนี้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความถี่ในการโพสต์ช่วยสร้างความต่อเนื่องในการสื่อสาร ขณะที่เนื้อหาและรูปภาพที่น่าสนใจช่วยกระตุ้นให้ประชาชนติดตามและมีส่วนร่วมมากขึ้น นอกจากนี้ความง่ายในการแชร์ข้อมูลและการตอบโต้ของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบคอมเมนต์หรือข้อความยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมแบบสองทาง อย่างไรก็ตาม ความล่าช้าในการแจ้งเตือนข่าวสารใหม่ผ่านระบบอาจเกิดจากข้อจำกัดของแพลตฟอร์มหรือการตั้งค่าการแจ้งเตือนของผู้ใช้งานแต่ละราย ซึ่งอาจทำให้บางกลุ่มไม่ได้รับข้อมูลในทันทีตามต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ มยุเรศ ตนะวัฒนา และกัญสุภาสินี แซ่ตัน (2563) ได้ศึกษาเรื่องแนวโน้มการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองกะทู้จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการรับรู้และการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มากที่สุด รองลงมาคือ จอ LED และป้ายไวเนล/บอร์ดประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ เมื่อต้องการทราบข้อมูลข่าวสารของเทศบาลเมืองกะทู้กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการรับข้อมูลผ่านสื่อ Facebook เป็นอันดับแรก โดยมีความต้องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.0 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจต่อสื่อใหม่อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านความทันสมัยของเนื้อหา ความเหมาะสมของรูปภาพที่ใช้ และความถูกต้องของเนื้อหา โดยมีค่าร้อยละไม่ต่ำกว่า 3.50 แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พุทธรักษา รอดภัย และมาริษา สุจิตวนิช (2567) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์รายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการนำเสนอข่าวสารทันเหตุการณ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาญจนบุรีมีการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ที่เน้นความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะการใช้ช่องทาง Facebook ซึ่งเน้นการอัปเดตสถานการณ์แบบเรียลไทม์ มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและตอบสนองต่อข้อสงสัยของประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการออกแบบเนื้อหาให้น่าสนใจและเข้าใจง่าย ส่งผลให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ทันทีเมื่อมีการเผยแพร่ ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาที่กล่าวถึงในกรณีสำนักงานเขต ที่แม้ว่าจะมีการใช้ Facebook อย่างมีประสิทธิภาพในหลายมิติ เช่น ความถี่ในการโพสต์และความน่าสนใจของเนื้อหา แต่ยังประสบปัญหาเรื่อง “ความรวดเร็วในการแจ้งเตือน” ที่อยู่ในระดับต่ำที่สุด เนื่องจากอาจมีข้อจำกัดด้านเทคนิคหรือการตั้งค่าของผู้ใช้งาน ทำให้ไม่สามารถแจ้งเตือนข้อมูลใหม่ได้ในทันที ความแตกต่างนี้แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพียงแค่การโพสต์บ่อยหรือเนื้อหาที่น่าสนใจเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยระบบการจัดการ

ด้านเทคนิคและทีมงานที่พร้อมดูแลข้อมูลตลอดเวลา เพื่อให้ประชาชนสามารถรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

2. การเปรียบเทียบการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมือง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ดังนี้ ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความคิดเห็นสูงกว่าค่าเฉลี่ยของเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองสูงกว่ากลุ่มอายุ 20-30 ปี ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาทมีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาทก็มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001-30,000 บาท ทั้งนี้เป็นเพราะปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อมุมมองและพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน เช่น เพศอาจส่งผลกระทบต่อความสนใจในเนื้อหาหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกัน อายุมีผลต่อการเข้าถึงเทคโนโลยีและความถี่ในการใช้งานสื่อออนไลน์ เช่น ผู้สูงอายุอาจให้ความสำคัญกับสื่อสิ่งพิมพ์ ขณะที่คนวัยทำงานหรือวัยรุ่นนิยมใช้เว็บไซต์หรือโซเชียลมีเดียมากกว่า ระดับการศึกษาและอาชีพมีอิทธิพลต่อทักษะการสื่อสารและความสามารถในการประเมินข้อมูลข่าวสาร ขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอาจสะท้อนถึงระดับการเข้าถึงเทคโนโลยีและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ส่งผลให้แต่ละกลุ่มมีความคาดหวังและประสบการณ์ต่อการบริหารพัฒนางานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐริชา ฉวีวรรณ (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มูบแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มูบแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสารผ่านทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ ความถี่ในการรับรู้ข่าวสารผ่านเสียงตามสาย และความถี่ในการรับรู้ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการไปใช้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ (ตีพิมพ์/รายงานกิจการ/แผ่นพับ) งานประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตดอนเมืองควรปรับปรุงเนื้อหาในสื่อสิ่งพิมพ์ให้มีความกระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่อาจไม่คุ้นเคยกับภาษาราชการหรือข้อมูลเชิงเทคนิค ควรใช้ภาพประกอบหรืออินโฟกราฟิกเพื่อช่วยในการสื่อสารข้อมูลให้เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงการเพิ่มช่องทางการแจกจ่าย เช่น วางในชุมชน ศูนย์บริการประชาชน หรือแนบไปกับเอกสารราชการทั่วไป เพื่อให้สื่อเหล่านี้เข้าถึงกลุ่มประชาชนได้อย่างทั่วถึงและบ่อยครั้งยิ่งขึ้น

2. ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ สำนักงานเขตดอนเมืองควรรักษามาตรฐานการออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงาม ทันสมัย และสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้งาน ทั้งในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มือถือ ควรมีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือในการเข้าถึงข้อมูล และควรเพิ่มฟังก์ชันการค้นหาและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ของเขตให้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น การแจ้งปัญหาการตรวจสอบสิทธิ์ หรือการดาวน์โหลดเอกสารที่จำเป็น

3. ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook สำนักงานเขตดอนเมืองควรเพิ่มความถี่ในการโพสต์ข้อมูลข่าวสาร พร้อมทั้งเน้นการออกแบบเนื้อหาให้ดึงดูดใจ เช่น ใช้ภาพประกอบที่มีคุณภาพ เนื้อหาที่กระชับ และภาษาที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการตอบคำถามหรือโต้ตอบกับประชาชนในช่องคอมเมนต์หรือข้อความ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และควรปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนข่าวสารให้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การตั้งเวลาโพสต์ในช่วงเวลาที่มีผู้ติดตามมากที่สุด หรือการใช้เครื่องมือช่วยกระจายข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายให้กว้างขวางขึ้น

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักงานเขตอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบและหาแนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมในแต่ละพื้นที่

2. ควรใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนถึงพฤติกรรม ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะจากประชาชน

3. ควรศึกษาช่องทางการสื่อสารใหม่ ๆ ที่ประชาชนใช้เพิ่มขึ้น เช่น Line Official Account หรือแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ เพื่อวางแผนพัฒนางานประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จิตร์รัตน์ รัตนโชติชัยสกุล และคณะ. (2565). การศึกษาความพึงพอใจความต้องการและปัญหา

การประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการให้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณรงค์ศักดิ์ อัยคำ. (2563). การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านการคัดแยกขยะ
มูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี. วารสารการเมือง

การบริหาร และกฎหมาย, 12(1), 355-370.

ณัฐฐา ชาวทองจักร. (2562). รูปแบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริม

พิจิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2553). สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. บัณฑิตวิทยาลัย, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.

กฤษิชา นวีวรรณ. (2563). คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลท่าไม้ อำเภอกะทู้มบะน จังหวัดสมุทรสาคร. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มยุเรศ ตนะวัฒนา และกัญสุภาสินี แซ่ตัน. (2563). แนวโน้มการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ของ ประชาชน
ในเขตเทศบาลเมืองกะทู้จังหวัดภูเก็ต. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัย บัณฑิตศึกษาระดับชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 13 ประจำปีการศึกษา 2563 (น. 3840-3847). มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุดรธานี. อุดรธานี.

วรลักษณ์ สถิตศิริวิมล, นฤกุล ชื่นพัก, จิตติพงษ์ เกตุอมร และแวนูรมี แวอาลี. (2561). ความพึงพอใจ

สุริยะกานท์ สุขแก้ว และอัญญาดา กันทวงศ์. (2564). การพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์กลุ่มผ้าทอ
ปากะญอบ้านมอทะ ตำบลแม่อุสุ อำเภอสองยาง จังหวัดตาก. ใน รายงานสืบเนื่องจาก การ
ประชุมวิชาการระดับชาติ สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ครั้งที่ 1 22 กุมภาพันธ์ 2564
(น. 391-399). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร.

สำนักงานเขตดอนเมือง. (2566). เกี่ยวกับองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตดอนเมือง.

อัยญา วรรณกายนต์, นิคม ถนุกตต, สุชาติ คูนนิล และอภิชัย ไพรัตน์. (2565). การพัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์งานวิจัยผ่านสื่อสังคมออนไลน์โดยใช้เฟซบุ๊ก. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์**, 9(12), 60-76.

อุษณีย์ ศิริสุนทรไพบุณย์. (2567). การใช้สื่อใหม่ในการประชาสัมพันธ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิจัยรำไพพรรณี**, 18(1), 94-106.

ภาษาอังกฤษ

Best, J. W. (1977). **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Galloway, C. (2005). Cyber-Public Relations and Dynamic Touch. **Public Relations Review**, 31(Electronic Version), 572-577.

Taylor, M., & Kent, M. L. (2010). Anticipating Socialization in the Use of Social Media in Public Relations: a Content Analysis of PRSA's Public Relations Tactics. **Public Relations Review**, (36), 207-214.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607-610.

Sam Black. (1975). **Practical Public Relations**. (3rd ed.). London: Pitman Publishing Ltd.

ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

Public Understanding of the Personal Data Protection Policy in Civil Registration Work at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province

นางสาวเกศกัญญา ภูริศรี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น (2) เพื่อเปรียบเทียบความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2568 จำนวน 10,00 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ t -test และ F - Test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความเข้าใจ, นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, งานทะเบียนราษฎร

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To study the public's understanding of the personal data protection policy in the civil registration work at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province. (2) To compare the public's understanding of the personal data protection policy in the civil registration work at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province, classified by personal factors.

This research is quantitative research. The population used citizens receiving services at the population registration office at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province, in fiscal year 2025, totaling 10,000 people. The sample in the study, according to formula consisted of 385 people questionnaire using as a data collection tool. The statistics used percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Major Findings: (1) The people have the highest level of understanding regarding the personal data protection policy in the civil registration work at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province. (2) The people's understanding regarding the personal data protection policy in the civil registration work at Nam Phong District Office, Khon Kaen Province, classified by personal factors, is not different, with statistical significance at the .05 level.

Keywords: Understanding, Personal Data Protection Policy, Civil Registration

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) เป็นกฎหมายที่ถูกประกาศใช้ใน ประเทศไทย เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลที่เกิดจากการเก็บรวบรวม การใช้งาน หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือละเมิดหลักเกณฑ์ในการจัดการข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง กฎหมายฉบับนี้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความชัดเจน และโปร่งใส โดยระบุสิทธิของเจ้าของข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ เช่น สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล สิทธิในการแก้ไขข้อมูล สิทธิในการลบข้อมูล และสิทธิในการคัดค้านการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในบางกรณี นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดให้ผู้ควบคุมข้อมูล (Data Controller) และผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบถึงการใช้ข้อมูลของตน พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2563 เพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน และเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระบบการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐจะเห็นได้ว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้รับการออกแบบเพื่อให้การเก็บรักษาและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเป็นไปตามหลักการของการคุ้มครองความเป็นส่วนตัว โดยมุ่งเน้นให้มีการเก็บข้อมูลโดยการ

ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล และใช้ข้อมูลในกรอบที่ชัดเจน รวมถึงกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจน สำหรับการละเมิดกฎหมายนี้ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลที่ไม่เหมาะสม หรือไม่ได้รับอนุญาต (กรมการปกครอง, 2568)

ปัญหาที่ก่อให้เกิดความร้ายแรงต่อประชาชนจากการบังคับใช้หรือการละเมิดนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับสิทธิขั้นพื้นฐานตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 24 และ 26 ซึ่งกำหนดเงื่อนไขในการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หากไม่มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จะก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น เลขบัตรประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลครอบครัว ซึ่งอาจนำไปสู่การถูกนำข้อมูลไปใช้ในทางที่ผิด เช่น การโจรกรรมข้อมูล การปลอมแปลงเอกสาร หรือการกระทำผิดทางการเงิน ทำให้ประชาชนต้องเผชิญกับความเสียหายทั้งทางเศรษฐกิจและความปลอดภัยส่วนบุคคล ซึ่งละเมิดสิทธิตามมาตรา 32 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่รับรองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของประชาชน นอกจากนี้ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการขัดต่อนโยบายของกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลในหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บข้อมูลโดยไม่ได้รับความยินยอม หรือการใช้ข้อมูลเกินวัตถุประสงค์ที่กฎหมายกำหนด อาจขัดต่อบทบัญญัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มาตรา 21 ซึ่งห้ามมิให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลประมวลผลข้อมูลเกินขอบเขตที่ได้แจ้งไว้กับเจ้าของข้อมูล การฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าวไม่เพียงแต่ทำให้เกิดผลกระทบต่อสิทธิของประชาชน แต่ยังทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบในเชิงกฎหมายทั้งในทางแพ่ง ทางอาญา และทางปกครอง ตามมาตรา 82 และ 83 ของกฎหมายดังกล่าว อีกทั้งยังทำลายความน่าเชื่อถือของรัฐในฐานะผู้ดูแลข้อมูลสำคัญของประชาชน จึงเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การฝึกอบรมบุคลากร และการกำกับดูแลให้สอดคล้องกับหลักการของกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาพบว่า การบังคับใช้และผลกระทบของนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎรยังคงเป็นประเด็นท้าทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน อันเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการคุ้มครองอย่างรอบด้าน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นสารสนเทศประกอบการพัฒนาระบบการให้บริการ รวมทั้งสามารถนำเสนอแนวทางสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยอ้างอิงหลักการ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2565 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนมิให้ถูกเก็บ ใช้ หรือเปิดเผยเกินขอบเขตที่กฎหมายกำหนด และกำหนดมาตรการให้หน่วยงานของรัฐและเอกชนต้องปฏิบัติตามแนวทางที่โปร่งใสและเป็นธรรม ขอบเขตของเนื้อหายังครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจของประชาชนต่อการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นการอธิบายในมิติของสิทธิส่วนบุคคล ความรับผิดชอบต่อการปกป้องข้อมูล และความเชื่อมั่นต่อกระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2568 ซึ่งมีประมาณ 10,000 คน (จากรายงานสถิติการให้บริการของอำเภอ)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน

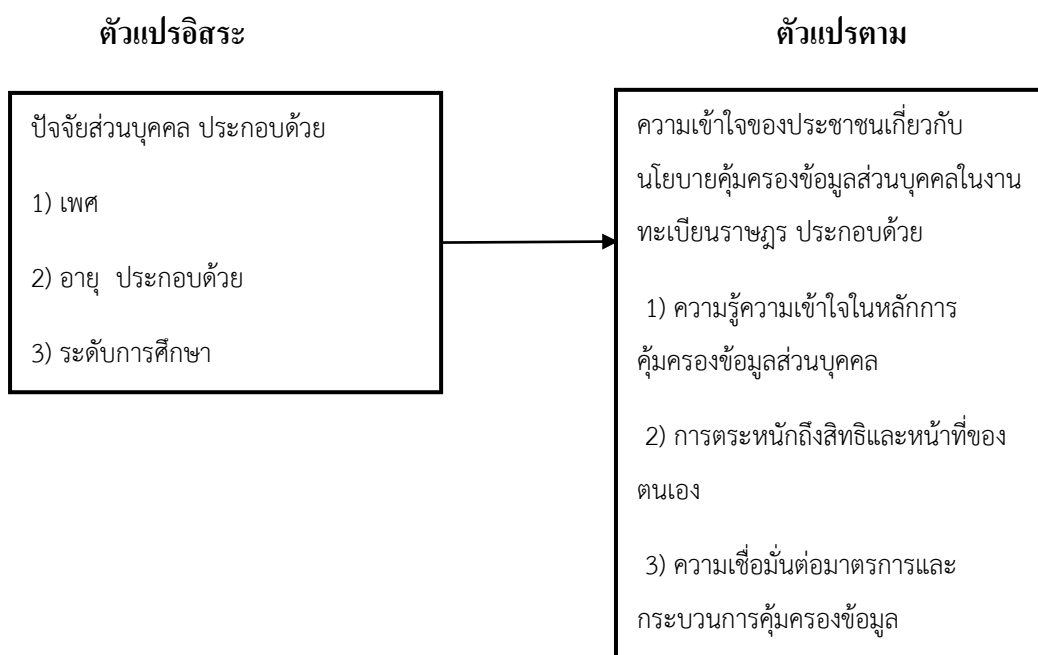
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้มีขอบเขตของพื้นที่ศึกษาเฉพาะในเขต ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตด้านเวลา

เดือน กุมภาพันธ์ – มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัว (Privacy) โดยเฉพาะในบริบทของการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลในระบบทะเบียนราษฎร
3. กระบวนการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
4. ผลกระทบของการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในระดับท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น ในปีงบประมาณ 2568 ซึ่งมีประมาณ 10,000 คน (จากรายงานสถิติการให้บริการของอำเภอ) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

- (1) ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบังคับใช้และผลกระทบของนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น
- (2) สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เพื่อศึกษาความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย 1) ความรู้ความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2) การตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง 3) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูล และ 4) ระดับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการ เป็นแบบมาตราส่วนลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไข

(4) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยอ้างอิงจากค่าดัชนีความตรงเนื้อหาที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.50

(5) ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) โดยทดลองกับกลุ่ม ที่มีคุณลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเดียวกัน ซึ่งเป็นครูผู้สอน 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.931

(6) คัดเลือกข้อคำถามที่ควรคงไว้ในแบบสอบถาม และคัดเลือกข้อคำถามที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ออก โดยตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) โดยค่าที่ยอมรับได้คือ 0.70 ขึ้นไป

(7) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล

2. การเก็บข้อมูลจะดำเนินการภายในเขตพื้นที่ของที่ว่าการอำเภอ น้ำพอง จังหวัดขอนแก่น โดยมีกำหนดเวลาเก็บข้อมูลตามระยะเวลาที่เหมาะสม และรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถามตามหลักจริยธรรมในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆ กัน มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ โดยเรียงจากน้อยไปหามาก ดังนี้

ตอนที่ 2 ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎร ประกอบด้วย (1) ความรู้ความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (2) การตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง (3) ความเชื่อมั่นต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูล และ (4) ระดับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการ ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การคำนวณหาค่าพิสัยกึ่งกลาง สามารถหาได้จากการคำนวณช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยความกว้างของอันตรภาคชั้น เท่ากับ (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น (สุวิทย์ ภาณุจารี, 2562)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติเพื่อทดสอบ สมมติฐาน ดังนี้ 1) การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับตัวแปรที่แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ และ 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่แบ่งกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อวิเคราะห์ว่าบุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้ หากผลการวิเคราะห์ด้วย One-way ANOVA พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 จะถือว่าความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติ และในกรณีที่พบความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยจะดำเนินการ วิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่เพิ่มเติม (Post Hoc Test) โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อระบุอย่างชัดเจนว่ากลุ่มใดมีความแตกต่างจากกลุ่มใด โดยเฉพาะ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 และเพศหญิงจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 ด้านอายุพบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ขณะที่อายุ 40 – 49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 65 คน และ 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และ 13.8 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ด้านอาชีพพบว่ากลุ่มใหญ่ที่สุดคือพนักงานราชการ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือพนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ส่วนอาชีพค้าขายหรืออาชีพอิสระ มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และกลุ่มทำไร่/ทำสวน และพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีจำนวนเท่ากันคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

2. ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานทะเบียนราษฎรในภาพรวม ($n = 385$) พบว่า โดยรวมประชาชนมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความรู้ความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูล ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.66) และด้านการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.85) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านระดับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.92)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยผลการทดสอบทั้งจาก t-test และ One-way ANOVA แสดงให้เห็นว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) มีค่ามากกว่า .05 ทุกด้าน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของระดับความเข้าใจในนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ประชาชนทุกกลุ่มมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุดคือ การจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัยเพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงการตระหนักว่าข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญ เช่น ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวประชาชน ต้องได้รับการคุ้มครองอย่างเคร่งครัดตามข้อกำหนดของกฎหมาย ผลการสำรวจนี้สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ไม่เพียงรับรู้ถึงความสำคัญของข้อมูลส่วนบุคคล แต่ยังเข้าใจหลักการพื้นฐานของการคุ้มครองสิทธิดังกล่าว ความเข้าใจในระดับสูงนี้เป็นผลมาจากการเผยแพร่และการรณรงค์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งจากหน่วยงานรัฐ สื่อสาธารณะ และการรณรงค์ในสถาบันต่าง ๆ กฎหมายฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และสร้างความมั่นใจแก่ประชาชนว่าข้อมูลส่วนบุคคลของตนจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ประชาชนที่มีประสบการณ์โดยตรงในการติดต่อราชการ เช่น งานทะเบียนราษฎร ย่อมตระหนักถึงขั้นตอนการให้และการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล จึงยิ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจเชิงปฏิบัติที่ชัดเจน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล นิ่มหนู (2564) ที่ทำการเปรียบเทียบพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยชี้ว่ากฎหมายฉบับใหม่มีมาตรการคุ้มครองสิทธิที่เข้มงวดมากขึ้นและใกล้เคียงกับมาตรฐานสากลซึ่งมีส่วนช่วยให้ประชาชนเข้าใจหลักการพื้นฐานได้ดีขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานของ ศิริัญญา คุณิตานนท์ (2565) ที่ระบุว่าการตรากฎหมายฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่ถูกละเมิดหรือถูกนำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม อันเป็นเหตุผลสำคัญที่อธิบายได้ว่าทำไมประชาชนในงานวิจัยครั้งนี้จึงมีความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอยู่ในระดับสูง กล่าวโดยสรุป การวิจัยชี้ให้เห็นว่าประชาชนมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในระดับที่น่าพอใจ อันเนื่องมาจากการบังคับใช้กฎหมายใหม่ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง และประสบการณ์ตรงจากการใช้บริการของหน่วยงานรัฐและเอกชนซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนผลักดันให้เกิดความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างชัดเจน

2. ด้านการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง

ในการประเมินระดับการตระหนักของประชาชนต่อสิทธิและหน้าที่ที่ตนเองมีเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล โดยมุ่งศึกษาว่าประชาชนเข้าใจถึงสิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูล รวมทั้งหน้าที่ในการปกป้องข้อมูลของตนและการเคารพสิทธิของผู้อื่นมากน้อยเพียงใด ประเด็นดังกล่าวถือเป็นหัวใจสำคัญของการคุ้มครองข้อมูล

เนื่องจากการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามกฎหมายย่อมช่วยลดความเสี่ยงต่อการละเมิดและสร้างความมั่นใจในสังคมดิจิทัลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างกว้างขวาง ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประชาชนมีการตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็นการตระหนักว่าตนเองมีหน้าที่ต้องเคารพสิทธิของผู้อื่นเช่นเดียวกับที่ต้องการให้ผู้อื่นเคารพสิทธิของตน อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนไม่ให้อั่วไหล ซึ่งสะท้อนถึงการเรียนรู้และการซึมซับคุณค่าของสิทธิในฐานะเจ้าของข้อมูลอย่างแท้จริง การที่ประชาชนตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ในระดับสูงนี้เป็นผลโดยตรงจากการบังคับใช้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ที่ได้กำหนดสิทธิของเจ้าของข้อมูลไว้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล สิทธิในการแก้ไขปรับปรุงข้อมูล และสิทธิในการลบข้อมูล ตลอดจนการกำหนดหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในการใช้ข้อมูลให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ กฎหมายดังกล่าวทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและตระหนักว่าตนเองมีสิทธิอันชอบธรรมในการจัดการกับข้อมูลส่วนบุคคล และต้องมีความรับผิดชอบในการรักษาข้อมูลเหล่านี้ไม่ให้ตกไปอยู่ในมือผู้ไม่หวังดี ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรทิพย์ แสงแปง (2559) ที่ชี้ว่าปัญหาสำคัญในอดีตคือการจัดเก็บข้อมูลโดยขาดการยินยอมและไม่แจ้งวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เมื่อกฎหมายใหม่ได้กำหนดสิทธิของประชาชนไว้อย่างเป็นระบบ จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและทำให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของ ณฐพร วิริยะลัพพะ และธนศ สุจารีกล (2563) ที่ระบุว่าหน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลมีความซับซ้อนและต้องรับผิดชอบในระดับสูง ประชาชนจึงตระหนักชัดเจนว่าตนเองมีสิทธิที่จะปกป้องข้อมูลของตนเองไม่ให้ถูกละเมิด และสามารถเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายได้เมื่อมีการละเมิดเกิดขึ้น กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยด้านนี้สะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการสร้างวัฒนธรรมการเคารพสิทธิและหน้าที่ด้านข้อมูลส่วนบุคคลในสังคมไทย ประชาชนไม่เพียงแต่รับรู้สิทธิของตนเอง หากแต่ยังตระหนักถึงความรับผิดชอบร่วมกันในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่นในระบบการจัดการข้อมูลของประเทศต่อไป

3. ด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูล

การประเมินระดับความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อมาตรการและกระบวนการของภาครัฐในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยพิจารณาว่าประชาชนเชื่อถือเพียงใดต่อระบบที่มีอยู่ในการป้องกันการละเมิดสิทธิและการจัดเก็บใช้ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัย ความเชื่อมั่นดังกล่าวถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อรัฐ เนื่องจากหากประชาชนไม่มั่นใจ ย่อมส่งผลต่อความร่วมมือและการเปิดเผยข้อมูลที่ใช้เป็นในการติดต่อราชการหรือตามขั้นตอนทางกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูลในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความเชื่อมั่นที่ว่าหน่วยงานราชการจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอมจาก

เจ้าของข้อมูล ขื่อนี้สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบราชการในด้านการจัดการข้อมูล และเชื่อว่าหน่วยงานรัฐปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการคุ้มครองที่วางไว้อย่างเข้มงวด สาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นเช่นนี้ เกิดจากการที่ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้วางกลไกเชิงป้องกันที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดขั้นตอนการจัดเก็บและใช้ข้อมูล การขอความยินยอมที่เป็นลายลักษณ์อักษร ตลอดจนการกำหนดบทลงโทษที่รุนแรงต่อผู้ที่ละเมิดสิทธิ ทำให้เกิดความมั่นใจว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะมีระบบป้องกันและควบคุมที่เข้มแข็งเพียงพอในการดูแลข้อมูล นอกจากนี้ การเผยแพร่ความรู้และการรณรงค์จากทั้งหน่วยงานรัฐและสื่อสาธารณะ ยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อการบังคับใช้กฎหมาย ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานของ ศิริญา ดุสิตนานนท์ (2565) ที่ระบุว่า การบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลช่วยสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนว่าข้อมูลของตนจะได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย ทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ประทีป ทับอัตรานนท์ (2566) ที่เสนอให้มีการปรับปรุงกฎหมายเพิ่มเติมเพื่ออุดช่องว่าง โดยเฉพาะในกรณีที่ข้อมูลอยู่ในความครอบครองของภาคเอกชน เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลมีประสิทธิภาพในทุกภาคส่วน ไม่ใช่เฉพาะในภาครัฐเพียงอย่างเดียว กล่าวโดยสรุป ความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อมาตรการและกระบวนการคุ้มครองข้อมูลสะท้อนถึงความสำเร็จในการบังคับใช้กฎหมายที่มีมาตรการชัดเจนและเป็นรูปธรรม แต่ขณะเดียวกันยังชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนากฎหมายและมาตรการเพิ่มเติม โดยเฉพาะในมิติของภาคเอกชน เพื่อสร้างหลักประกันให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครอบคลุมทุกบริบทและเพิ่มความไว้วางใจของประชาชนอย่างต่อเนื่องในอนาคต

4. ด้านระดับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการ การประเมินว่าประชาชนมีการปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและมีส่วนร่วมในการดูแลปกป้องข้อมูลของตนเองมากน้อยเพียงใด การมีส่วนร่วมในที่นี้ครอบคลุมทั้งการตัดสินใจปฏิบัติตามข้อกำหนดที่กฎหมายกำหนด รวมถึงพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของประชาชนที่สะท้อนถึงความรับผิดชอบในการใช้และรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองให้ปลอดภัย ผลการวิจัยชี้ว่าประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการในระดับมากที่สุด แม้ว่าจะต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ก็ยังอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนเริ่มนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับมาแปรเปลี่ยนเป็นการปฏิบัติจริง ตัวอย่างเช่น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทุกครั้งก่อนให้แกหน่วยงาน การระมัดระวังในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลทางออนไลน์ และการใช้บริการที่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน อย่างไรก็ตาม ระดับการปฏิบัติที่ต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อยอาจอธิบายได้ว่า การปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นพฤติกรรมที่ต้องอาศัยทั้ง ความรู้ ความใส่ใจ และความต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงแค่การรับรู้หรือความเข้าใจเท่านั้น เช่น การใช้รหัสผ่านที่ปลอดภัย การอัปเดตซอฟต์แวร์เพื่อป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ หรือการหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลกับเว็บไซต์ที่ไม่

น่าเชื่อถือ สิ่งเหล่านี้ล้วนต้องใช้ความระมัดระวังและวินัยส่วนบุคคลอย่างต่อเนื่อง จึงอาจทำให้ระดับคะแนนที่ได้ต่ำกว่าด้านความรู้หรือความเชื่อมั่น ผลการวิจัยนี้สามารถเชื่อมโยงกับงานของ จันทรทิพย์ แสงแปง (2559) ที่พบว่า การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจำนวนมากมีสาเหตุมาจากความไม่รัดกุมของผู้ครอบครองข้อมูล หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามมาตรการอย่างจริงจัง ข้อมูลย่อมมีโอกาสรั่วไหลได้ง่าย ดังนั้น การที่ผลวิจัยครั้งนี้สะท้อนว่าประชาชนมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด แม้จะไม่สูงเท่าด้านอื่น ก็เป็นสัญญาณเชิงบวกว่าประชาชนเริ่มให้ความสำคัญกับการนำมาตรการไปใช้จริงและตระหนักถึงผลเสียหากไม่ปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริัญญา คุสิตนันทน์ (2565) ที่เสนอเรื่องการสร้างมาตรการเชิงป้องกัน (preventive measures) เพื่อให้ประชาชนตระหนักและมีส่วนร่วมในการปกป้องข้อมูลของตนเองมากขึ้น กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมและการปฏิบัติตามมาตรการของประชาชน แม้จะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ก็ถือเป็นพัฒนาการที่น่าพอใจ เนื่องจากสะท้อนว่าประชาชนไม่ได้หยุดเพียงแค่การรับรู้หรือการตระหนักรู้ แต่ได้พยายามเปลี่ยนความรู้เหล่านั้นให้กลายเป็นการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างสังคมที่มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างยั่งยืนในอนาคต

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ อาจเป็นตัวแปรที่ทำให้ระดับความเข้าใจของประชาชนต่อหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันไป โดยตั้งอยู่บนฐานคิดว่ากลุ่มประชาชนที่มีพื้นฐานชีวิตและประสบการณ์ต่างกันอาจมีการรับรู้และการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เหมือนกัน เช่น ผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลดิจิทัล อาจมีความเข้าใจในหลักการคุ้มครองข้อมูลมากกว่าผู้ที่อยู่ในกลุ่มประชาชนทั่วไป อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ทางสถิติกลับชี้ให้เห็นว่า ความเข้าใจของประชาชนในด้านนี้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน (Sig. > .05) ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ใช่ตัวกำหนดสำคัญต่อระดับความเข้าใจของประชาชนในเรื่องนี้ เนื่องจากพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เป็นกฎหมายกลางที่มีผลบังคับใช้ครอบคลุมทุกคนในสังคม โดยไม่มีข้อยกเว้นตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพ การบังคับใช้กฎหมายที่ครอบคลุมและเป็นมาตรฐานเดียวกันนี้ ทำให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ และการรณรงค์ในลักษณะใกล้เคียงกัน อีกทั้งยังสะท้อนถึงความพยายามของรัฐในการทำให้ประชาชนทุกคนตระหนักและเข้าใจสิทธิของตนเองในระดับที่เท่าเทียม ผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อค้นพบของ นพดล นิมหนู (2564) ที่อธิบายว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ได้รับอิทธิพลจากกฎหมายของสหภาพยุโรป โดยเฉพาะ กฎระเบียบคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (General Data Protection Regulation: GDPR) (European Union, 2016) ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่มุ่งเน้นความครอบคลุมและการคุ้มครองสิทธิของเจ้าของข้อมูลอย่างเท่าเทียมในทุกมิติ การได้รับอิทธิพลจากกฎหมายสากลนี้จึงทำให้กฎหมายไทยมีความทันสมัยและสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานของ ศิริัญญา คุสิตนันทน์

(2565) ที่เน้นว่ากฎหมายฉบับนี้ได้กำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกลุ่มบุคคลโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลให้ประชาชนทุกกลุ่มไม่ว่าจะมีภูมิหลังทางสังคมหรือเศรษฐกิจอย่างไร สามารถเข้าถึงและทำความเข้าใจหลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างใกล้เคียงกัน กล่าวโดยสรุป การที่ผลการวิเคราะห์ทางสถิติไม่พบความแตกต่างเชิงนัยสำคัญตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการออกแบบกฎหมายที่ครอบคลุมและเท่าเทียม ตลอดจนการรณรงค์เผยแพร่ความรู้ที่สามารถเข้าถึงประชาชนได้ในวงกว้างอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดทำ “สรุปสาระสำคัญ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” แบบ 1 หน้า พร้อมสื่อภาพหรือคลิปสั้น เพื่อให้ประชาชนเข้าใจหลักการพื้นฐานได้ง่ายและรวดเร็ว โดยควรพัฒนา “แบบฟอร์มคำขอเข้าถึง/ตรวจสอบข้อมูล” ที่กรอกง่าย และเปิดช่องทางยื่นคำขอทั้งออนไลน์และหน้าเคาน์เตอร์ พร้อมระบบติดตามสถานะที่โปร่งใส และจัดทำ “แนวปฏิบัติการแจ้งเหตุรั่วไหลของข้อมูล” ที่ชัดเจนและเปิดเผยขั้นตอนให้ประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าหน่วยงานมีการรับมือที่เป็นระบบ นอกจากนี้ควรขอขึ้นตอนการให้บริการและจัดทำ “คู่มือปฏิบัติ 1 หน้า” ติดไว้ทุกจุดบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถปฏิบัติตามมาตรการได้สะดวกและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อหาสาเหตุของประเด็นที่อ่อน และทดลองมาตรการสื่อสารหรือแบบฟอร์มใหม่ พร้อมประเมินผลก่อน-หลัง
2. เปรียบเทียบหลายพื้นที่หรือหน่วยงานที่มีขั้นตอนต่างกัน รวมทั้งศึกษากลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้มีข้อจำกัดด้านดิจิทัล เพื่อออกแบบมาตรการที่ครอบคลุมมากขึ้น
3. เก็บตัวชี้วัดพฤติกรรมจริงควบคู่กับแบบสอบถาม และขยายตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ทักษะดิจิทัล ความไว้วางใจต่อรัฐ หรือประสบการณ์ข้อมูลรั่วไหล เพื่อสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ที่ลึกขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง. (2568). นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy). กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

สุวิทย์ ภาณุจรี. (2563). การวิจัยทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: นิติธรรมการพิมพ์.

จันทร์ทิพย์ แสงแปง. (2559). การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนกับปัญหาการละเมิดสิทธิ.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฐพร วิริยะลัภยะ, & ธเนศ สุจารีกล. (2563). หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตาม
กฎหมายไทย. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 8(1), 45–67.

นพดล นิ่มหนู. (2564). การเปรียบเทียบพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กับ
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. วารสารนิติศาสตร์ปริทัศน์ พนมยงค์, 13(2), 89–
112.

ประทีป ทับอรรถนันท. (2566). การปรับปรุงพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเสริมสร้าง
มาตรการคุ้มครองในภาคเอกชน. วารสารนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 41(1), 101–125.

ศิริัญญา คุณิตนันท. (2565). ปัญหาและข้อเสนอแนะในการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วน
บุคคล พ.ศ. 2562 [Problem Statements and Proposed Solutions for the Enforcement of Personal
Data Protection Act B.E. 2562]. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 25(2), 133–
154.

ราชกิจจานุเบกษา. (2540). พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา.

ราชกิจจานุเบกษา. (2562). พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการกฤษฎีกา.

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. (2562, พฤษภาคม 27). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136
ตอนที่ 69 ก.

ภาษาอังกฤษ

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิม

ของอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

**PUBLIC SERVICE EFFICIENCY OF DISTRICT REGISTRATION
OFFICE OFFICIALS ACCORDING TO YIM DISTRICT STANDARD OF
UTHUMPHON PHISAI DISTRICT**

SISA KETPROVINCE

กานต์กวี นครขวาง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิม

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 104,949 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาหาได้จาก สุธรรพาไร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมประสิทธิภาพด้านการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน

อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพด้านการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการสาธารณะ

ABSTRACT

The research objective were to study the efficiency of service provision to the public by the Uthumphon Phisai District Registration Office, Sisaket Province, according to the Smiling District Standards.

This research is a quantitative research. The population used in this research is people living in Uthumphon Phisai District, Sisaket Province. Number 104,949 people. The sample group used in the study was obtained from the Taro Yamane formula, resulting in a sample group of 400 people. By using convenient sampling method, using questionnaires to collect data. Statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance.

The research results found that the overall efficiency of the service provided to the public by the officers of the Uthumphon Phisai District Registration Office, Sisaket Province, according to the Smiling District standards, was at a high level overall. When considering each aspect, it was found that the efficiency of the Uthumphon Phisai District Registration Office's officers in providing services to the public in all aspects was at a high level.

Keywords : service efficiency, public service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาการให้บริการประชาชน ถือเป็นนโยบายสำคัญของ กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย จึงได้มีโครงการจัดตั้งโครงการบริการอำเภอ..ยิ้มขึ้นมา เพื่อให้บริการงานทะเบียน และบัตรประชาชน ทั้งในและนอกสถานที่ตั้งที่ว่าการอำเภอ ถือเป็นการให้บริการเชิงรุก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ เป็นการให้บริการกับประชาชนในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โครงการอำเภอ..ยิ้ม เกิดจากแนวคิดการพัฒนาระบบบริหารราชการด้านการให้บริการแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยคำว่า ยิ้ม หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับการพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการของอำเภอทุกด้าน ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบงาน และด้านการบริการเชิงรุก ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความสุข และมี รอยยิ้ม สุขใจ เป็นที่มาของคำว่า อำเภอ..ยิ้ม (Counter Service) นอกสถานที่ตั้ง ที่ว่าการอำเภอ เพื่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในแต่ละกิจกรรมในปีถัดไปของกรมการปกครอง และเพื่อทราบถึงระดับของผลสำเร็จของผลผลิต และ

ประสิทธิภาพของผลผลิต รวมทั้ง นำข้อเสนอแนะ มาใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหรือพัฒนาบุคคล และปรับแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในแต่ละอำเภอ “สำนักทะเบียนอำเภอ..ยิ้ม” เป็นส่วนแยก ที่พร้อมให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร และงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนให้แก่ประชาชน โดยรายละเอียดของงานด้านการให้บริการ มีดังนี้

- งานบัตรประจำตัวประชาชน เกี่ยวกับบัตรสูญหาย/บัตรชำรุด
- การขอมีบัตรประจำตัวประชาชนครั้งแรก
- การคัดและรับรองรายการงานทะเบียนราษฎร/งานบัตรประจำตัวประชาชน

สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจ และหน้าที่ของที่ทำการปกครอง ตามมาตรา 8(4) แห่งพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ.2534 ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยถือเป็นนโยบายสำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นความร่วมมือกันของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการและเข้ารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ได้รับการบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ทัวถึงและเท่าเทียม โครงการอำเภอ..ยิ้ม เกิดจากแนวคิด การพัฒนาระบบบริหารราชการรูปแบบใหม่ เพื่อให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชน ในพื้นที่ โดยมุ่งพัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน ถือเป็นนโยบายสำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยคำว่า “ยิ้ม” หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นบรรทัดฐานสำหรับพัฒนาและรักษาคุณภาพการให้บริการของอำเภอทุกด้าน ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบงาน และด้านการบริการเชิงรุก ซึ่งจะทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความสุข และมีรอยยิ้ม สุขใจ เป็นที่มาของคำว่า “ อำเภอ..ยิ้ม “

ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม ของอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามแนวคิดการพัฒนาระบบบริหารราชการรูปแบบใหม่ที่ให้อำเภอเป็นศูนย์กลางการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมุ่งพัฒนาบริการในระดับอำเภอให้มีการพัฒนาการให้บริการประชาชน ซึ่งถือเป็นนโยบายสำคัญของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นความร่วมมือกันของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ร่วมกัน เพื่อให้บริการด้านงานทะเบียนและบัตรประชาชน ซึ่งถือว่าการให้บริการเชิงรุกเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการจากหน่วยงานภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัด

ศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ

สมมติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษอยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจมาก

ขอบเขตของศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน

อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงาน โดยทำการศึกษา 2 แบบคือ

3 การวิจัยศึกษา (Documentary Research) เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่ที่เป็นแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.) การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตด้านประชากร

1.) ประชากร (Population)

ประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัยจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 104,949 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดศรีสะเกษ)

2.) กลุ่มตัวอย่าง (Simple)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 400 คน ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน

อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2568 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตาม

มาตรฐานอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามและประเมินนโยบาย
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ระเบียบกฎหมายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 แบบ คือ

- 1.) แบบสอบถามปลายปิด ได้กำหนดให้ผู้ตอบได้เลือกตอบข้อที่ต้องการที่สุด
- 2.) แบบสอบถามปลายเปิดเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภออุทุมพรพิสัยจังหวัดศรีสะเกษ เป็นการวัดระดับข้อมูลมาตราอัตราภาคชั้น (Interval scale) โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าน้ำหนักตามแบบของลิเคิร์ต (Rensis Likert, 1967) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรืออื่นๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภออุทุมพร

พิสัย จังหวัดศรีสะเกษ โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งอธิบายและชี้แจงถึงจุดประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ จากนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ในแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยลงรหัสในแบบสอบถาม แปลงข้อมูล และบันทึกลงในโปรแกรม แล้วกำหนดค่าสู่การใช้ค่าทางสถิติ โดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติตามลำดับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด(maximum) และค่าต่ำสุด (minimum) เพื่อบรรยายประสิทธิภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภอ ซึ่งได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพร

พิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภออียัม สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.25 โดยส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.75 และมีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.00
- ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพร

พรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอขี้มื่น จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอขี้มื่น โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สรุปได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้ ต่อมาคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ มีความพร้อมในการบริการ (เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเสมอภาค โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีทักษะการค้นหาข้อมูลเมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อพบว่า สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบไม่ยุ่งยาก และ มีความคล่องตัวต่อมาคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีความเหมาะสม ตรงต่อ ความต้องการผู้รับบริการด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ตรงกับความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย ต่อมาคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอ และทั่วถึง สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่

มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัยมีการให้ข้อมูลเพิ่มเติม/การตอบข้อซักถามเมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า

สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ และสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน รองลงมาคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ และสำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย มีการรักษาความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการอย่างเพียงพอซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่มีประสบการณ์ในการรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม อยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจมาก และ 2) ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม แตกต่างกัน ดังนี้ ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม อยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจมาก จากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอ ย่อม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ ประชาชนยังชื่นชมในความรวดเร็วและกระบวนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน รวมถึงสถานที่

ให้บริการที่สะอาด สะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดา รัตน์ บัวเนียม (2018) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอ มาตรฐาน อำเภอยืมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยืม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอยืมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอ อุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยืมแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการและผู้ที่มีประสบการณ์ในการรับบริการที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยืม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีอายุมาก อาจต้องการความช่วยเหลือและความเข้าใจในการรับบริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงควรให้ความเอาใจใส่และอธิบายขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน และ ผู้ที่มีการศึกษาน้อยอาจมีความคาดหวังในการรับบริการด้วยความ Professional และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิประภา ทารพันธ์ และ ราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยืม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน

อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

- จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยน้อยรองลงมา ดังนั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนควรเพิ่มช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชันบนมือถือ โซเชียลมีเดีย หรือการจัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเพิ่มเติมการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1.) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพให้เข้าถึงตัวประชาชนให้มากขึ้น เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการ

ของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้มเพิ่มเติม

- 2.) ควรมีการศึกษาความถึงต้องการของประชาชนถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้ม และจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการที่ประชาชนสะท้อนปัญหา

- 3.) ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่

สำนักงานทะเบียนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ ตามมาตรฐานอำเภอยิ้มกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการต่อประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียน ตามมาตรฐานอำเภอยิ้มและนำผลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตร
อำเภอไทยปรางค์จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิทธิ์.(2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและ
บัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศา
สตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ขนิษฐา เนตรล้อมวงศ์. (2535). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการปฏิบัติตัวของวัยรุ่น. วิทยานิพนธ์
คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชุบ กาญจนประกร. (2509). รัฐประศาสนศาสตร์ในสังคมศาสตร์. พระนคร: มงคล.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ.(2545).การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารทั่วไป,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เชิดศักดิ์ โหมวสนธิ์.(2522).การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนคริ
นทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เดือน แสงหาทรัพย์.(2544).ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมือง รายจากการให้บริการของเทศบาล
นครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ: จามจุรี โปร
ดักท์.
- บดี ปุษยานันท์และคนอื่นๆ.(2548).ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการโดยหน่วยงานภาครัฐ
ในจังหวัดหนองคาย ปี พ.ศ. 2548. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประดับ นวลละออง.(2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนงस्ता
จังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภัสสร เรืองโพธิ์.(2522).ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขต
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์.(2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่.วารสารเทศาภิบาล. 87(9), 57-70.

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2532). การสร้างเครื่องมือวัดและประเมินผล การศึกษาพยาบาล.กรุงเทพฯ : ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มณี โพธิเสน. (2543). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียนต่อ การจัดการศึกษาของโรงเรียนโพธิเสนวิทยา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รพี แก้วเจริญ และจิตยา สุวรรณชฎ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการ ในระดับนักบริหารอาวุโส. พระนคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

รัตนา อัดภูมิสุวรรณ. (2547). องค์การ และการจัดการ. กรุงเทพฯ: วี เจ พรินติ้ง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมี บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร.(2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วินิตา บุญคง และคณะ. (2547). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรสังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร.การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วรนุช บวรนนท์เดช.(2546).ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ หน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์.(2539).คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.

ศศิประภา ทารพันธ์ และ ราชนทร์ นพณัฐวงศ์.(2566).ประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร.วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 6(1),120-131.

เสกสรรค์ บัวเรือง.(2542).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงใต้.ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศุภณิดย์ โชครัตนชัย.(2536).การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน.

ศิริพร ดันติพิบูลวินัย.(2538).กลยุทธ์การสร้างการบริการ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์.

สุจิตรา เชื้อนขันธ.(2549).ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงการ จัดหน่วยบริการอำเภอ เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภารัตน์ บัวเนียม.(2561).ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐาน อำเภออัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 6 (2), 26-35.

สุนันท์ จันทน์วิเศษ.(2549).การศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการการเดินรระหว่างบริษัทขนส่งจำกัดกับรถร่วมเอกชนศึกษาเฉพาะกรณีรถ.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร.

สุรี ศรีอ่อน.(2559).ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออัมของอำเภอโมรเมย์.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต สัมฤทธิ์.(2546).ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ยูพีซีแอล บั๊คส์.

สุรศักดิ์ นาถวิล.(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏ
มหาสารคาม.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียน. มัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

สมบูรณ์ กุลเมืองน้อย. (2547). ผลกระทบของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000: 2000 ต่อประสิทธิภาพของ
ธุรกิจการพิมพ์. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ยูบีซีซีแอล บั๊คส์.

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ.ประวัติความเป็นมา.สืบค้นวันที่ 10 พฤษภาคม
2568, แหล่งที่มา <https://share.google/0LWUiOrT598FUBsMh>.

อุทัยพรรณ สุดใจ.(2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

อรุณ เวียงแสง และคณะ.(2548).การติดตามและประเมินผลแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : พิสิษฐ์ ไทย
ออฟเซต.

ภาษาต่างประเทศ

Buzzell, Robert D., and Bradley, T. Gale. (1985). **The PIMS Principles**. New York: The Free Press

Cordupleski, R., & Zahorik. (1993). **Customer satisfaction, customer retention, and market share**.
Journal of Retailing.

Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). **“Measuring Service Quality : A Re-examination and Extension.”**
in Journal of Marketing, 56(7), pp. 55-68.

Gronroos. C. (1990).**“Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and
Organizational Behavior Interface.”** in Journal of Business Research, 20 (1), pp. 3-17.

- Katz, E. and Brenda, D. (1973). **Bureaucracy and the Public**. New York: Basic Books.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Managerment**. Millennium ed. Upper Saddle River,NJ: Prentice Hall.
- McCullough, CM. (1957). **Responses of Elementary School Children to Common Types of Reading Comprehension Questions**. Journal of Educational Research. 51, (pp. 65 -70).
- McKinnon, J. (1988). **Reliability and validity in field research: some strategies and tactics**. Accounting, Auditing & Accountability Journal, 1(1), 34-54.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the Public Service**. The quest for effective performance. New York: McGraw - Hill Book.
- Oliver, P. E. (1993). **Formal models of collective action**. Annual Review of Sociology, 19, 271-300.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. inJournal of marketing. 49, Fall, pp.41-50.
- Ross, D.F., Goetsch, D.L. and Davis, S.B. (1997). **Quality Management: introduction to total Quality management for production, processing and services**. 3rd ed. New Jersey: Pretics-Hall.
- Ryan, T.A., & Smith, P. C. (1954). **Principle of Industrial Psychology**. New York: The Mc Donald Press Company.
- Simon, H. A., Donald W. S., & Victor A. T. (1960). **Public Administration**. New York: Alfred A. Knopf.
- Tiffin, J. & McCormick, E. J. (1965). **Industrial Psychology**. New Jersey : Prentice Hall.
- Weber, M. (1966). **Class, Status and Party**. In R. Bendix, & S. M. Lipset (Eds.), Class, Status, and Power (pp. 21-28). New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1979). **Statistics : An Introductory Analysis (3rd ed)**. New York : Harper & Row.

**การไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง
กรุงเทพมหานคร**

**THE EXERCISE OF VOTING RIGHTS IN THE 2023 HOUSE OF
REPRESENTATIVES ELECTION AMONG THE PEOPLE OF HUAI KHWANG
DISTRICT, BANGKOK**

ณพศ ทองรอด

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านห้วคะแนน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชน จำนวน 32,692 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร มีดังนี้ ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) ด้านห้วคะแนน ($\bar{x} = 3.88$) และด้านพรรคการเมือง ($\bar{x} = 3.87$) ตามลำดับ ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านพรรค การเมือง และ (2) ปัจจัยที่สัมพันธ์กันในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านพรรคการเมือง อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ นโยบายของพรรค ความสามารถของบุคคลภายในพรรค ความร่วมมือ ความสามัคคีภายในพรรค ตัวบุคคลที่พรรคจะคัดเลือกเป็นรัฐมนตรี ความเชื่อถือในระบบพรรค ห้วนหน้าพรรค ชื่อเสียงของพรรค ผลงานของพรรคในอดีตและคุณสมบัติของพรรค ตามลำดับ (2.1) ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง

กรุงเทพมหานคร (2.2) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร (2.3) ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมทางการเมือง พฤติกรรมการใช้สิทธิเลือกตั้ง กรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกตั้ง

ABSTRACT

The objective of this research were: (1) To study the factors affecting the people of Huai Khwang District, Bangkok, to exercise their right to vote for the House of Representatives in 2023; and (2) to study the relationship between personal factors and political party factors, factors related to the candidates' specific qualifications, and factors related to vote canvassers.

This research is quantitative research. The population used in this research is 32,692 people. The sample group in the study was determined using the Taro Yamane method. The sample group was 395 people. A questionnaire was used as a tool for collecting data. The statistics used for analysis were the mean and standard deviation.

The research finding were found that: (1) Factors affecting the exercise of the right to vote in the 2023 House of Representatives election of the people of Huai Khwang District, Bangkok, are as follows: the individual qualifications of the candidates are at a high level ($\bar{x} = 4.01$), the vote canvassers ($\bar{x} = 3.88$), and the political parties ($\bar{x} = 3.87$), respectively. Table 4.8 mean, tandard deviation and level of importance of factors affecting the voting rights of the people in Huai Khwang District, Bangkok, in the 2023 House of Representatives elections, by political party; and (2) the factors related to the election of members of the House of Representatives in Huai Khwang District, Bangkok, in terms of political parties, are at a high level, with the most important factor in the election of members of the House of Representatives in Huai Khwang District, Bangkok. These include party policies, the abilities of party members, cooperation and unity within the party, the individuals the party will select as ministers, trust in the party system, party leaders, party reputation, past party performance, and party qualifications, respectively: (2.1) people with different levels of education have no relationship with the election of members of the House of Representatives in Huai Khwang District, Bangkok, (2.2) people with different occupations have no relationship with the election

of members of the House of Representatives in Huai Khwang District, Bangkok, (2.3) people with different incomes have no relationship with the election of members of the House of Representatives in Huai Khwang District, Bangkok.

Keywords: Political Participation, Voting Behavior, Bangkok, Election-Related Factors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเลือกตั้งของประเทศประชาธิปไตยจำเป็นต้องมีการเลือกตั้ง เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลสามารถเสนอตัวเข้ารับใช้ส่วนรวมโดยการสมัครรับเลือกตั้งและเปิดโอกาสให้พลเมืองใช้สิทธิในการที่จะเลือกบุคคลที่ตนต้องการให้เป็นผู้ปกครองหรือเป็นผู้ใช้สิทธิเป็นปากเสียงแทนตนในสภา ในระบอบประชาธิปไตยนั้น การมีสิทธิเลือกตั้งเพียงอย่างเดียวยังไม่เป็นการเพียงพอ ต้องมีหลักประกันในการใช้สิทธิในการใช้สิทธินั้นด้วยว่า สามารถใช้ได้อย่างเสรีเต็มที่และมีโอกาสเลือกสรรตัวบุคคลที่ต้องการจริงๆ คือ ต้องมีการลงคะแนนแบบลับ และนอกจากนี้ ประชาธิปไตยยังใช้ระบบการปกครองโดยเลือกมาจากเสียงข้างมากถ้าหากไม่ได้รับเลือกตั้งจากรายบุคคลโดยตรงแล้ว ก็ต้องเป็นคณะบุคคลที่ได้รับการยอมรับจากเสียงข้างมากของผู้แทนที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามาเท่านั้น โดยการออกกฎหมาย การวินิจฉัยปัญหาหรือการตัดสินใจในนโยบายต่างๆ ต้องเป็นไปตามความเห็นชอบของเสียงข้างมากของผู้แทนในสภาและในระบอบประชาธิปไตยมิได้หมายความว่าเพียงการยึดหลักเสียงข้างมากเท่านั้น แต่จะต้องมีหลักประกันสำหรับเสียงข้างน้อยด้วย นั่นคือ สิทธิขั้นพื้นฐานของเสียงข้างน้อยจะต้องได้รับการเคารพ เป็นเสียงข้างมากจะละเมิดหรือก้าวท้าวสิทธิของเสียงข้างน้อยจึงถือเป็นการใช้ “กฎหมาย”

ปัญหาและอุปสรรคต่างๆของระบอบการเมืองการปกครองได้อยู่ในความสนใจและมีการศึกษากันมาโดยตลอด โดยนักวิชาการทางด้านรัฐศาสตร์ ซึ่งสามารถทำการสรุปปัญหาที่สำคัญได้ประการหนึ่งคือ การขาดความต่อเนื่อง ของรูปแบบการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นปัญหาที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “วงจรอุบาทว์ทางการเมือง” (ชัยอนันต์ สมุทวณิชและพิรศักดิ์ จันทรวรินทร์, 2525 : 21) กล่าวคือมีรูปแบบการปกครองแบบประชาธิปไตยสลับกับรูปแบบการปกครองแบบเผด็จการหรืออำนาจนิยมตลอดมา โดยมีการปฏิบัติและรัฐประหารเป็นเครื่องมือสำคัญในการก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ซึ่งความไม่ต่อเนื่องดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนตลอดจนถึงนักการเมืองไม่สามารถได้รับผลจากระบบการทางสังคมประกิตทางการเมือง ในลักษณะที่เป็นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ทศนคติ ค่านิยม ความคิดเห็นของประชาชนและนักการเมือง ที่มีต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยจึงเกิดความไม่สอดคล้องกันเท่าที่ควรและปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การขาดสถาบันและองค์กรทางการเมืองที่มีความเข้มแข็งมั่นคง ในการที่จะเป็นตัวแทนของ

ประชาชนในการแสดงออก ซึ่งการมีส่วนร่วมทางการเมืองอันเป็นหัวใจหลักของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย สถาบันและองค์กรทางการเมืองที่มีความอ่อนแอและไร้ประสิทธิภาพในการเมือง เป็นผลที่สืบเนื่องมาจากการขาดความต่อเนื่องของการปกครองนั่นเอง

ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในแต่ละครั้งนั้น จะมีสาเหตุและปัจจัยใดบ้างที่ประชาชนผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงจะต้องคำนึงถึงและนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจบ้าง โดยเฉพาะการคำนึงถึงตัวบุคคล ผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งว่าเป็นบุคคลใดโดยพื้นฐาน อุปนิสัย ความรู้ความสามารถมีมากน้อยเพียงใด มีความสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัวหรือไม่อย่างไร เป็นสมาชิกของพรรคการเมืองอะไร โดยต้องพิจารณาและคำนึงถึงนโยบายของพรรคการเมืองและผลงานที่ผ่านมาของพรรคการเมืองนั้นและปัจจัยที่ควรจะต้องคำนึงถึงอีกประการหนึ่ง คือ หวัหะแนนของผู้ลงสมัครรับเลือกตั้งว่าเป็นบุคคลผู้ที่มีความสนิพสนมใกล้ชิด มีความน่าเชื่อถือกับประชาชนมากน้อยเพียงใด ซึ่งในบางครั้งประชาชนผู้ที่มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งจะต้องเป็นผู้พิจารณาว่าจะคำนึงถึงปัจจัยใดเป็นหลักสำคัญ

ประชาชนในกรุงเทพมหานครนั้นมีชนชั้นกลางอยู่เป็นจำนวนมาก มีทัศนะที่บ่มเพาะขึ้นจากความเหลื่อมล้ำ จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งและความเห็นต่างอย่างต่อเนื่องจากปี พ.ศ.2549 ที่ประชาชนต่างจังหวัดยินดีกับนโยบายประชานิยมคนชนชั้นกลาง คนกรุงเทพมหานครมีความอ่อนไหวต่อประเด็นคุณธรรม (อมร พิภูลงามโชติ, 2564)

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยเพื่ออยากรู้ถึงสาเหตุว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ประชาชนสนใจออกไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครและงานวิจัยชิ้นนี้อาจเป็นส่วนหนึ่งของการที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเหตุผลที่ว่าประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้งด้วยสาเหตุและปัจจัยใด ซึ่งจะเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหามีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งของประชาชนในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานครต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านหวัหะแนน

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

กำหนดขอบเขตของเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 32,692 คน

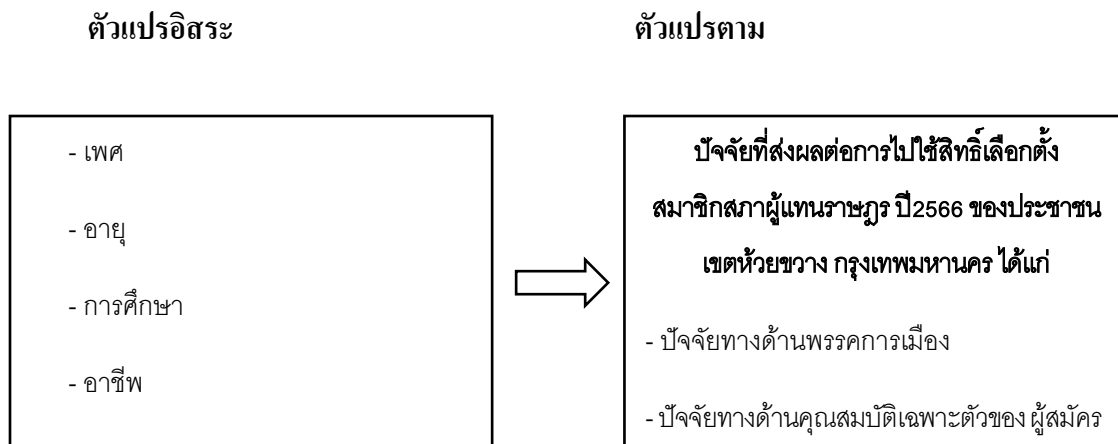
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาคือ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา วรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกตั้ง
2. แนวความคิดการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน
3. แนวคิดและทฤษฎีการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง
4. แนวคิดเกี่ยวกับการซื้อสิทธิขายเสียง
5. แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์และวิธีการหาเสียง
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพรรคการเมือง
7. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบห้วคะแนน
8. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จำนวน 32,692 คน (สำนักงานเขตห้วยขวาง, 2566) ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ดังนั้น ผู้วิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้สร้างข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูลขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิด รวมทั้ง ทฤษฎี แนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด โดย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ - ด้านพรรคการเมือง - คุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ลงสมัครเลือกตั้ง - ด้านหัวคะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มเป้าหมาย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากตำราเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ บทความ เอกสารทางวิชาการ เอกสารการวิจัยและอื่น ๆ ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดปลายปิด (Close Ended) และเป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยการแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามของประชาชน หลังจากนั้นเก็บแบบสอบถามทันทีและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ด้วยตนเอง หลังจากนั้นนำมาจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์หาความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไป โดยแจกแจงค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. ค่าไคส์แควร์ (Pearson's Chi-Square) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านหัวคะแนน

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ปี 2566 ของประชาชน เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านพรรคการเมือง

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านพรรคการเมือง อยู่ในระดับมาก ได้แก่ นโยบายของพรรคและคุณสมบัติของพรรค ตามลำดับ

1.2 ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้สมัครจะต้องมีความจริงใจและรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ตามลำดับ

1.3 ด้านหัวคะแนน

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านหัวคะแนน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ หัวคะแนนจะต้องมีความจริงใจและรู้จักกันเป็นการส่วนตัว

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านห้วคะแนน

1. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านห้วคะแนน

2.1 ด้านพรรคการเมือง

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมืองไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เพศ การศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับพรรคการเมืองในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนอายุและรายได้มีความสัมพันธ์กับพรรคการเมืองในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้

2.2 ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร ไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า อายุและการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับพรรคการเมืองในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนเพศ อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร ในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้

2.3 ด้านห้วคะแนน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านห้วคะแนน โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านห้วคะแนน ไม่มีความสัมพันธ์ในการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับห้วคะแนนในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนรายได้ มีความสัมพันธ์กับห้วคะแนนในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านห้วคะแนน ในการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยทางด้านพรรคการเมือง ปัจจัยทางด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัครและปัจจัยทางด้านห้วคะแนนในการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
อายุ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
อาชีพ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
อายุ	เป็นไปตามสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	เป็นไปตามสมมติฐาน
อาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน
รายได้ต่อเดือน	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนเพศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านพรรคการเมือง

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านพรรคการเมือง อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ นโยบายของพรรค ความสามารถของบุคคลภายในพรรค ความร่วมมือความสามัคคีภายในพรรค ตัวบุคคลที่พรรคจะคัดเลือกเป็นรัฐมนตรี ความเชื่อถือนในระบบพรรค หัวหน้าพรรค ชื่อเสียงของพรรค ผลงานของพรรคในอดีตและคุณสมบัติของพรรค ตามลำดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำแนวคิดและทฤษฎี ของ ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ (2546, หน้า 24), วิสูตร โพธิ์แท่น (2544, หน้า 3), สิดา สอนศรี (2546, หน้า 189-190) ที่กล่าวว่าพรรคการเมืองมีบทบาทหน้าที่หลักๆดังนี้

1. การให้ความรู้ทางการเมืองแก่ประชาชน โดยการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ทางการเมืองและเสริมสร้างทัศนคติแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่องในทุกพื้นที่ มิใช่เน้นทำเฉพาะช่วงโฆษณาหาเสียงเลือกตั้งเท่านั้น พรรคต้องกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจทางการเมือง ตามแนวทางปรัชญา อุดมการณ์และนโยบายของพรรค เพื่อให้ประชาชนมีความรู้และเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสรรหาบุคคลเข้าสู่ระบบการเมือง พรรคต้องระดมและแสวงหาการสนับสนุน จากประชาชน ในรูปของการเข้ารับบุคคลที่มีความศรัทธาในอุดมการณ์ของพรรคเข้าเป็นสมาชิกและผู้สมัครรับเลือกตั้งในนามของพรรค เพื่อให้พรรคมีความเข้มแข็งและรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆและพรรค ต้องมีการคัดสรรสมาชิกให้ ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ทางการเมือง เช่น รัฐมนตรี ประธานสภา ให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล

3. การระดมสรรพกำลังทางการเมือง โดยการรวบรวมประชาชน กลุ่มบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ ต่างๆ มาสนับสนุนนโยบายของพรรคการเมืองตามความเชื่อในอุดมการณ์ของพรรค เมื่อพรรคการเมืองได้เป็นรัฐบาลก็จะทำให้การบริหารประเทศของพรรคได้รับการสนับสนุนจากประชาชนหรือในกรณีที่เป็นพรรคฝ่ายค้าน ก็จะทำให้ ฝ่ายค้านมีความเข้มแข็งและสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. การเป็นตัวกลางเชื่อมประสานผลประโยชน์ระหว่างคนกลุ่มต่างๆ ในสังคม ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่มีอาจตกลงกันได้เพื่อนำมาสู่การตกลงโดยสันติตามกระบวนการประชาธิปไตย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ที่มีความต้องการที่แตกต่างกันไป พรรคต้องหาทางรับฟังความต้องการเหล่านี้และแก้ไข โดยการกำหนดนโยบายหรือผลักดัน ให้มีการหากฎหมายและระเบียบปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาหรือเสนอความต้องการผ่านไปยังหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องพิจารณา ดำเนินการเพื่อให้คนกลุ่มต่างๆ เกิดความเข้าใจและร่วมกันทำงานเพื่อสังคม

5. การเป็นศูนย์กลางทางการเมืองและเป็นช่องทางแสดงออกทางการเมืองของประชาชนและสมาชิก ทั้งการแสดงความคิดเห็น ร้องทุกข์ ร้องเรียน มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง สนับสนุนช่วยเหลือและส่งเสริมพรรคการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย พรรคจึงเป็นเหมือนเวทีของประชาชนและสมาชิกในการต่อรองเจรจาและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ การมีพรรคการเมืองจึงทำให้ช่องทางการสื่อสารระหว่างประชาชนกับกลไกของรัฐเพิ่มมากขึ้น

6. การกำหนดทิศทางการบริหารประเทศ ในฐานะรัฐบาลหรือเป็นฝ่ายค้านพรรคที่ชนะการเลือกตั้งจะมีหน้าที่จัดตั้งรัฐบาลและรับผิดชอบในการบริหารประเทศ ตามนโยบายที่กำหนดไว้ส่วนพรรคการเมืองที่ไม่ได้เป็นรัฐบาลจะต้องทำหน้าที่เป็นฝ่ายค้าน เพื่อตรวจสอบการบริหารของรัฐบาล เพื่อให้รัฐบาลบริหารงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนตามนโยบายที่แถลงไว้กับรัฐสภา

7. การสร้างและพัฒนาผู้นำทางการเมือง โดยการคัดเลือกบุคคลที่มีความเหมาะสม เป็นผู้สมัครรับเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ควบคุมและกำกับดูแลการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ให้ความรู้และ

อบรมสมาชิกเพื่อสร้างผู้นำทางการเมืองรุ่นใหม่ที่มีคุณภาพ มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติ

8. การนำเสนอนโยบายและทางเลือกให้กับประชาชน โดยการกำหนดนโยบาย สาธารณะที่สำคัญของประเทศ เพื่อมุ่งนำไปใช้ในการปกครองและบริหารประเทศและนำเสนอนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสในการเลือกพรรคที่นำเสนอนโยบายที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด ซึ่งนโยบายของพรรคนั้นจะทำหน้าที่ในการแยกจุดยืนทางการเมืองของประชาชนอีกทั้ง นโยบายยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ประชาชน ไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งด้วย

9. การเป็นสื่อกลางและสร้างความสามัคคีของคนในชาติ โดยพรรคการเมืองเอง จะต้องทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรหลักตามรัฐธรรมนูญทั้งฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติ เช่น รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ศาล เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน อันจะก่อให้เกิดความสามัคคีของคนในชาติ

2. ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้สมัคร อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้สมัครจะต้องมีความจริงใจ พุดจริงทำจริง มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรู้ความสามารถ นำความเจริญมาสู่ท้องถิ่น ออกพบปะประชาชนอย่างสม่ำเสมอ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผลงานที่โดดเด่น มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก การศึกษาสูงกว่าผู้สมัครอื่น เคยพึ่งพาอาศัยกันและรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ตามลำดับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำแนวคิดและทฤษฎี คุณสมบัติเป็นผู้มีสิทธิเลือกตั้ง มักจะคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญ 6 ประการ คือ (กรมล ทอจธรรมชาติและคณะ, 2531 : 10-13)

1. อายุ ประเทศต่างๆ มักจะกำหนดอายุขั้นต่ำของการมีสิทธิเลือกตั้งไว้ 18 ปี หรือ 20 ปี เป็นต้น
2. ความเป็นพลเมือง หมายถึง การเป็นสมาชิกรัฐหนึ่งๆและการเป็นสมาชิกรันั้น นำมาซึ่งสิทธิและหน้าที่ทางการเมือง
3. การมีถิ่นที่อยู่ หมายถึง การกำหนดระยะเวลาขั้นต่ำในการมีถิ่นที่อยู่ภายในเขตเลือกตั้ง
4. การรู้หนังสือ เงื่อนไขนี้ไม่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

5. คุณสมบัติเกี่ยวกับความประพฤติ หมายถึง การจำกัดสิทธิบุคคลบางประเภทที่มีความประพฤติเสื่อมเสียอย่างร้ายแรงจนถูกศาลตัดสินลงโทษหรือตัดสิทธิในการเลือกตั้ง

6. คุณสมบัติเกี่ยวกับสภาพความสมบูรณ์ของจิตใจ ประเทศต่างๆมักจะไม่ให้สิทธิเลือกตั้งแก่บุคคลที่มีความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจ เช่น คนวิกลจริต จิตไม่สมบูรณ์ เป็นต้น

3. ด้านห้วคะแนน

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ด้านห้วคะแนน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ห้วคะแนนจะต้องมีความจริงใจ เป็นคนดี มีความยุติธรรม นำความเจริญมาสู่ท้องถิ่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือ เป็นคนที่เข้าใจหน้าที่ของส.ส. ไม่ควรพุดในสิ่งที่ไม่ดีของพรรคอื่น เป็นผู้นำในท้องถิ่น มีความรู้อย่างละเอียด เกี่ยวกับพรรคอื่นๆ เคยฟังพาดาศัยกันและรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ตามลำดับ

ผลการศึกษาวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ เสรีน ปุณณะหิตานนท์ (2520, หน้า 101-102) ได้ศึกษาเรื่อง ห้วคะแนน บทบาทและยุทธวิธี พบว่า ห้วคะแนนมีบทบาทอย่างมากในการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้ง โดยเฉพาะการรณรงค์ในช่วงก่อนวันที่มีการเลือกตั้ง จำแนกได้เป็น 5 วิธีการ คือ

1. ชักชวนให้ผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียง ไปลงคะแนนเสียงให้กับผู้ที่ตนสนับสนุนโดย ใช้วิธีใดก็ตามที่จะทำให้นักในชุมชนของห้วคะแนนหรือเขตที่ห้วคะแนนรับผิดชอบไปลงคะแนนเสียงให้กับบุคคลที่ตนสนับสนุน

2. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สมัครกับประชาชน เช่น การนำสิ่งของจากผู้สมัคร ไปแจกให้แก่ผู้มีสิทธิลงคะแนนเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีแก่ประชาชนในชุมชน หรือการรวบรวม ชื่อเรียกร้องความเดือดร้อนต่างๆของประชาชนโดยแจ้งแก่ประชาชนว่าผู้สมัครสามารถหาวิธีแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนผู้เดือดร้อนได้อันจะทำให้ประชาชนรู้จักตัวผู้สมัครและผู้สมัครได้รับคะแนนเสียงมากขึ้น

3. ติดตามประเมินผลคะแนนเสียงที่คาดว่าผู้สมัครจะได้รับ แล้วรายงานให้ผู้สมัครทราบการรายงานจะมาเป็นระยะๆ เพื่อให้ผู้สมัครทราบว่าขณะนี้คะแนนเสียงของตนเป็นอย่างไร หากคะแนนเสียงคืออยู่แล้วก็จะได้หาวิธีรักษาคะแนนเสียงเอาไว้ แต่ถ้าหากคะแนนเสียงยังเป็นรองคู่แข่ง ก็ต้องหาวิธีที่จะทำให้คะแนนเสียงของตนดีขึ้น

4. ทำลายคะแนนเสียงคู่แข่งกันของผู้สมัคร ที่มักจะใช้เมื่อคะแนนเสียงคู่แข่งกันของผู้สมัครมีคะแนนเสียงมากกว่า ห้วคะแนนจึงต้องหาหนทางทำให้คะแนนเสียงของผู้ที่ตนสนับสนุนดีขึ้นควบคู่กับการทำลาย

คะแนนเสียงของกลุ่ม ซึ่งอาจใช้วิธีการต่างๆ เช่น ปล่อยข่าว ทำลายคู่แข่งว่าเคยเป็นโจรหรืออันธพาลมาก่อนหรือทำบาปผิดใจมิดีคู่แข่ง

5. นำผู้มีสิทธิลงคะแนนมาลงคะแนนเสียง ทั้งนี้เพราะการคมนาคมในชุมชนย่อยๆ เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนไปใช้สิทธิกันน้อย ถ้าหน่วยเลือกตั้งอยู่ห่างไกลจากชุมชนก็เป็นการยากที่ประชาชนจะอยากเสียสละเวลาให้ ฉะนั้นจึงเป็นภาระจำยอมหรือเป็นหน้าที่ของห้วคะแนนที่จะต้องจัดหารถไว้รับ-ส่ง คนเพื่อไปใช้สิทธิเลือกตั้ง โดยการจัดรถสำหรับรับส่งประชาชนไปลงคะแนนเสียงในการเลือกตั้ง แต่ในปัจจุบันนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าควรชักจูงให้ประชาชนไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้งด้วยวิธีนี้เป็นไปได้ยาก เนื่องจากการแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2535 ซึ่งห้ามมิให้พรรคการเมืองหรือผู้กระทำการใดๆ ที่แสดงเจตนาในการโฆษณาหาเสียงเลือกตั้ง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ส่วนเพศ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการไปใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของจิตรา พรหมชุติมา (2541) ได้ทำการศึกษาในรายงานการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมเลือกตั้งของประชาชนในชุมชนแออัด” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงบทบาทการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง พฤติกรรมของประชาชนในการออกเสียงเลือกตั้งเกี่ยวกับแรงจูงใจในการใช้สิทธิเลือกตั้ง ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปกับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี จะพบว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีความสนใจทางการเมือง มีทัศนคติความคิดเห็นทางการเมือง มีบทบาทการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองและมีพฤติกรรมในการออกเสียงเลือกตั้งสูงกว่าผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งทางการเมืองในหลายรูปแบบ
2. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมทางการเมืองของคนรุ่นใหม่
3. ควรมีการศึกษาในประเด็นเฉพาะหรือเลือกกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น โดยทำการสำรวจทั้งเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์เชิงลึก

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง (2530) “รายวิจยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ.2529”

กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ส่วนท้องถิ่นกรมการปกครอง.

กฤษณ์ แจ่มแสง (2540) “พฤติกรรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตรา พรหมชุติมา (2541) พฤติกรรมเลือกตั้งของประชาชนในชุมชนแออัดใน

กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

จันทนา สุทธิจารี (2544) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองการปกครองไทยตาม

รัฐธรรมนูญฉบับประชาชน”. สำนักพิมพ์วี เจ พรินท์ติ้ง.

เชษฐา ทองยิ่ง.(2564). การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร.เรียกใช้เมื่อ 30สิงหาคม 2566

จาก <https://parliamentmuseum.go.th>

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2543) “ประชาธิปไตยไทย”. โครงการเอกสารและตำรา

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ณัฐพงษ์ สุขวิสิฐ (2535) “เหตุผลของการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร”.

วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประชาไท.(2566). เปิดข้อมูลผู้มีสิทธิเลือกตั้ง '66.เรียกใช้เมื่อ 30สิงหาคม 2566 จาก

<https://prachatai.com/journal>.

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528) “การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท”.

สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพิ่มพงษ์ เชาวลิต และ ศรีสมภพ จิตรภิรมย์ศรี (2531) “หาคะแนนเสียงอย่างไรให้ได้เป็น ส.ส.”

กรุงเทพฯ:นิติธรรม.

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2528) ทิศทางของรัฐธรรมนูญไทย กรุงเทพมหานคร สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ :

จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

รัฐสภาไทย.(2561). ที่มาของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. เรียกใช้เมื่อ 31สิงหาคม 2566จาก

<https://www.parliament.go.th>.

ภาษาอังกฤษ

La Palombara and Weiner (1966) “Political Parties and Political Development”.

PPTV online. (2566). เลือกตั้ง 2566 :กกด.เปิด 5จังหวัด คนมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากที่สุด.

เรียกใช้เมื่อ 1 กันยายน 2566จาก <https://www.pptvhd36.com/news//198407>.

Today Writer.(2566). ข่าวการเมือง : กกด.แถลงเลือกตั้ง 66คนออกมาใช้สิทธิมากที่สุด

ประวัติศาสตร์ ยืนยันผล ‘ก้าวไกล’ ชนะอันดับ 1.เรียกใช้เมื่อ 1 กันยายน 2566 จาก

<https://workpointtoday.com/election66-result/>.

การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่

อำเภอเมือง จังหวัดตราด

MANAGEMENT OF QUALITY OF LIFE DEVELOPMENT OF

AO YAI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,

MUEANG DISTRICT, TRAT PROVINCE

จารุวรรณ ทองดี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือเป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 4,563 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ระดับตำบลข้อมูลของตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมืองตราด ของเดือนเมษายน พ.ศ.2567

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) พิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้การส่งเสริมด้านการศึกษา ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาการส่งเสริมความผาสุกทางสังคม ($\bar{X} = 3.88$) การส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว ($\bar{X} = 3.76$) และการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ ($\bar{X} = 3.66$) (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) พิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ปัจจัยภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล ($\bar{X} = 3.70$) ปัจจัยการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ($\bar{X} = 3.68$) และปัจจัยด้านกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคประชาชน ($\bar{X} = 3.66$) และ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง

การบริหารจัดการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคือ มีความสอดคล้องกันทั้ง 2 ตัวแปร นโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เป็น 0.935 และสามารถร่วมกันพยากรณ์กระบวนการขับเคลื่อนการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้ร้อยละ 87.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.124

คำสำคัญ : รูปแบบ, การบริหารจัดการ, คุณภาพชีวิต

ABSTRACT

This research aims to study: 1) to study the quality of life development management by the Ao Yai Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Trat Province. 2) To examine the factors affecting the quality of life development management by the Ao Yai Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Trat Province; and 3) to analyze the factors influencing the relationship between management and quality of life development.

This is was a quantitative research study. The data collection tool was a questionnaire administered to eligible voters residing in Ao Yai Subdistrict, Mueang District, Trat Province, totaling 4,563 individuals. The sample group consisted of 367 participants, determined using Taro Yamane's formula. A simple random sampling method was employed. The population statistics were based on household registration records, categorized by subdistrict-level areas, using data from Ao Yai Subdistrict, Mueang District, Trat Province as of April 2024.

The research findings were found that: 1) the overall quality of life development management by the Ao Yai Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Trat Province was rated at a high level ($\bar{x} = 3.80$). When considered by aspect, four areas were rated at a high level, ranked from the highest to the lowest mean as follows: promotion of education ($\bar{x} = 3.91$), promotion of social well-being ($\bar{x} = 3.88$), promotion of personal life development ($\bar{x} = 3.76$), and promotion of employment ($\bar{x} = 3.66$). 2) the overall level of factors affecting the quality of life development management by the Ao Yai Subdistrict Administrative Organization was also high ($\bar{x} = 3.69$). When considered by aspect, four factors were identified as being at a high level, ranked from the highest to the lowest mean as follows: leadership factor ($\bar{x} = 3.73$), government support policy factor ($\bar{x} = 3.70$), public participation factor ($\bar{x} = 3.68$), and public demand and pressure factor ($\bar{x} = 3.66$); and 3) the factor influencing the relationship between management and quality of life development was the consistency between both variables. The government support policy

showed a multiple correlation coefficient of 0.935 and could jointly predict the quality of life development management process by the Ao Yai Subdistrict Administrative Organization with 87.60% accuracy, with statistical significance at the .01 level and a standard error of prediction of ± 0.124 .

Keywords: The role of municipalities in promoting careers and economic strength strengthening,

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561 – 2580) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อพัฒนาคนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีความสุข โดยคนไทย มีความพร้อมทั้งกาย ใจ สติปัญญา มีพัฒนาการที่ครอบคลุมและมีสุขภาวะที่ดีในทุกช่วงวัย มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคม และผู้อื่น มัธยสถ์ อดออม โอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม และเป็นพลเมืองดีของชาติ โดยมีกรอบแนวคิด คือ (1) พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (2) การยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง (3) ปลุกฝังระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ (4) การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาวะที่ดี (5) การสร้างความอยู่ดี มีสุขของครอบครัวไทยความเป็นอยู่หรือคุณภาพชีวิตของประชาชนมีความแตกต่างกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่มีที่มิตมีความใกล้ชิดกับประชาชน มีหน้าที่ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 250 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมาย บัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมาย บัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติ เกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจ ดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้ เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

การส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและมีชีวิตที่มีความสุขเป็นปัจจัยที่สำคัญ เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญ ของการพัฒนาประเทศ การทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีหรือคุณภาพชีวิตที่ดีเป็นหน้าที่สำคัญของภาครัฐ และเอกชน ที่ต้องร่วมมือ และส่งเสริมให้ประชาชนมีความสามารถและมีศักยภาพที่จะยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้ดีขึ้น โดยการนำนโยบายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ระบบสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อม ทางสังคม และการดำเนินนโยบายเร่งด่วน เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของประชาชนที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น การฝึกอบรม หรือฝึกทักษะด้านอาชีพ การส่งเสริมการรวมกลุ่มในการทำกิจกรรม ที่สร้างรายได้ในครัวเรือนและชุมชน เกิดการสร้างงานสร้างรายได้ การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของตน ให้คงไว้ การดำรงตนบนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สิ่งเหล่านี้จะสร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ชุมชนการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับจังหวัดตราด ได้กำหนดแนวทางการยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น โดยกำหนดวาระ 4 ดี จังหวัดตราด ได้แก่ 1) สุขภาพดี 2) การศึกษาดี 3) รายได้ดี 4) คนดี โดยมีหลายภาคส่วน ร่วมกันขับเคลื่อนการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานมีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินการ และมีกฎหมาย หรือระเบียบ ที่ระบุไว้ให้เป็นหน่วยงานที่จะขับเคลื่อนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามนโยบายระดับประเทศ และในระดับพื้นที่ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยเฉพาะบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการประสานเพื่อนำนโยบายไปสู่ประชาชนในพื้นที่ตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยอำเภอเมืองได้มีการกำหนดวาระคุณภาพชีวิตดี 4 เจริญ หรือประเด็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตดีร่วมกัน 4 ประเด็น คือ เจริญตา เจริญวัย เจริญใจ และ เจริญสุข เพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการบูรณาการจากทุกภาคส่วน องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ ต้องวางแผนและกระบวนการดำเนินงานให้ถูกต้องทันตามสถานการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ผู้ทำการวิจัยในฐานะเป็นเจ้าพนักงานปกครองที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

จึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดการพัฒนาและนำไปวางแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพชีวิตให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราดโดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราดซึ่งเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตามเป็นบทบาทพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารตำบล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราดจำนวน 4,563 คน (ข้อมูลที่ทำกรปกครองตำบลอ่าวใหญ่)

กลุ่มตัวอย่าง เป็น ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 367 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

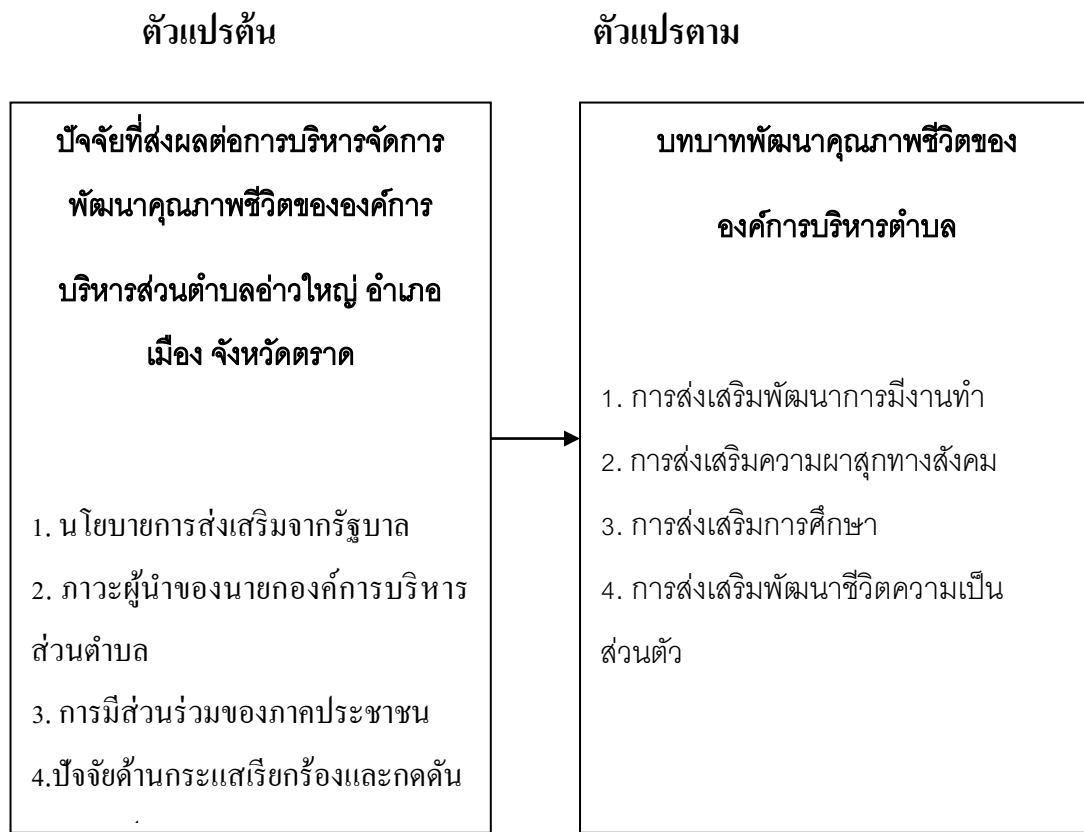
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ในพื้นที่ตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2568

กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องศึกษาการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวความคิดเพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
3. ปัจจัยที่ส่งผลการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิต
4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด จำนวน 4,563 คน (ข้อมูลที่ใช้การปกครองตำบลอ่าวใหญ่)

กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด จำนวน 367 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับตำบลข้อมูลของตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมืองตราด ของเดือนเมษายน พ.ศ.2567

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับ การศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด

ตอนที่ 4 ข้อคำถามปลายเปิดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด

2. กำหนดขอบเขตคำถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบ

ที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด แล้วนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแก้ไขและเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัย กำหนดให้มีผู้ช่วยวิจัย ในการเก็บข้อมูล ณ พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยผู้วิจัยชี้แจงขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ขออนุญาตรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 367 คน โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยได้นำแบบสอบถามส่งถึงผู้ตอบแบบสอบถาม โดยตรง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถาม และส่ง 4. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วน ของแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ข้อมูลมาแล้วนำมาดำเนินการกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประมวลผล ต่อไป

ข้อมูลและการเก็บข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ วิเคราะห์พหุคูณถดถอยเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการเลือกตัวแปร โดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบทบาทองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่ม (Grouping) ที่มีความหมายเดียวกัน ลักษณะเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และอภิปรายเชิงพรรณนาความ (Descriptive)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 187 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.96 เป็นเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.96 อายุระหว่าง 35-44 ปี มากที่สุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 34.35 ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 74.94 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท มากที่สุด จำนวน 165 คิดเป็นร้อยละ 44.96 และมีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ บทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ผลของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การส่งเสริมด้านการศึกษา ($\bar{x} = 3.91$) รองลงมาการส่งเสริมความผาสุกทางสังคม ($\bar{x} = 3.88$) การส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว ($\bar{x} = 3.76$) และการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ ($\bar{x} = 3.66$)

2.1 ด้านการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่ม ของประชาชนเพื่อดำเนินกิจกรรมที่ทำให้เกิดรายได้ ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมา มีการให้ความรู้ด้านการบริหารจัดการ กลุ่มอาชีพอย่างมีแบบแผน ($\bar{x} = 3.72$) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีการส่งเสริมให้มีการนำทรัพยากรของท้องถิ่นมาใช้อย่างมีเหตุมีผล และเกิดประโยชน์สูงสุดและคุ้มค่ารู้จักพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{x} = 3.54$)

2.2 ด้านการส่งเสริมความผาสุกทางสังคม

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมความผาสุกทางสังคมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีกิจกรรมจิตอาสา ทำกิจกรรม สาธารณประโยชน์ร่วมกันเป็น

ประจำ ($\bar{X} = 4.09$) รองลงมา. มีการจัดงานประเพณีประจำปี ($\bar{X} = 4.03$) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีกิจกรรมโครงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ ($\bar{X} = 3.60$)

2.3 ด้านการส่งเสริมด้านการศึกษา

พบว่าพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีกิจกรรมโครงการศูนย์เด็กเล็กของท้องถิ่นที่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา มีกิจกรรมโครงการและดำเนินการด้านการศึกษา ร่วมกับสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.99$) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีการสนับสนุนงานประเพณี ศิลปะวัฒนธรรมพื้นที่ ($\bar{X} = 3.67$)

2.4 ด้านการส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และโดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการส่งเสริมให้ครัวเรือนมีการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการ ด้านขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมา มีการจัดการและส่งเสริมให้ประชาชน ออกกำลังกายเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.82$) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีกิจกรรมโครงการให้ความรู้ ด้านการบริโภคอาหารที่ปลอดภัย ($\bar{X} = 3.51$)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.73) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.73) ปัจจัยด้านกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคประชาชน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.75) ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

3.1 ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีการ

แก้ไขปัญหาในการดำรงชีพ ส่งเสริมอาชีพ เพิ่มค่าครองชีพ ของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ($\bar{x}$ =3.83) รองลงมา มีการเตรียมมาตรการรองรับปัญหาภัยแล้งและอุทกภัยในพื้นที่ ($\bar{x}$ =3.78) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและ พัฒนานวัตกรรม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี ($\bar{x}$ =3.54)

3.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อน ทุกเรื่องประสานงานกับหน่วยงาน ($\bar{x}$ =3.81) รองลงมาลดปัญหาความขัดแย้งในชุมชน เป็นผู้ประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหา ($\bar{x}$ =3.79) ด้านที่ปริมาณงานในการทำงานมีเพียงพอและเหมาะสมกับความสามารถและเครื่องมือของท่านค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ =3.64)

3.3 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน

พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นและ ความต้องการหรือร่วมเสนอแนะ ($\bar{x}$ =3.77) รองลงมาสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการจากการประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ($\bar{x}$ =3.70) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงและความคิดเห็นเพื่อมาประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐและเปิดโอกาสให้ผู้แทนภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ของการตัดสินใจและมีการดำเนิน กิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ =3.64)

3.4 ปัจจัยกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคประชาชน

พบว่าประสิทธิภาพระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ปัจจัยกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ การเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ท้องถิ่น ($\bar{x}$ =3.72) รองลงมาการมุ่งเน้นให้ภาครัฐ จัดให้มีสวัสดิการ ถ้วนหน้าและเท่าเทียม ข้าราชการรายได้ ของประชาชน ($\bar{x}$ =3.66) ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดที่คือสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย การให้ความเป็นธรรมในการบังคับใช้ กฎหมาย ($\bar{x}$ =3.63)

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

4.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .536-.7.708 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 ที่จะก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity)

4.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษามีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด (Y) เท่ากับ .876 ($R^2 = .856$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัวแปร สามารถอธิบายบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด (Y) ได้ร้อยละ 87.60

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนน มาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล X_1 (Beta = .849)

3.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ X_2 (Beta = .092) ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ .498 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของ ตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูป คะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$ แทนค่าใน

$$\text{สูตร } Y = .498 + .782 (X_1) + .087 (X_2)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + \dots + B_nZ_n$ แทนค่าในสูตร $Z = .849 (Z_1) + .091 (Z_2)$

เมื่อ Y และ Z = การพัฒนาคุณภาพชีวิตของขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

5. สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ ได้แก่ 1. ควรร่วมมือกับชุมชนในการจัดตั้งกลุ่มอาชีพที่เหมาะสมกับบริบทชุมชน 2. ควรให้รู้ด้านการบริหารจัดการ กลุ่มอาชีพอย่างมีแบบแผนและ 3. ควรร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดหาช่องทางในการจำหน่ายสินค้าชุมชนควรร่วมมือกับชุมชนในการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ

2. ด้านการส่งเสริมความผาสุกทางสังคม ได้แก่ 1. ควรสนับสนุนการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด 2. ควรจัดกิจกรรมกีฬาในชุมชนเพื่อสร้างความสามัคคี 3. ควรจัดงานประเพณีที่สำคัญ

3. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ได้แก่ ควรสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอน ควรส่งเสริมการสอนโดยเน้นเนื้อหาด้านคุณธรรมจริยธรรม ควรจัดให้มีทุนการศึกษาให้แก่ผู้ที่ยากไร้

4. ด้านการส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว ได้แก่ ควรจัดหาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และ กิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายของประชาชนในพื้นที่ ควรอบรมให้ความรู้ด้านการรักษาสุขภาพ ของตนเองและครอบครัว

อภิปรายผลการวิจัย

ผลตามสมมติฐาน ข้อที่ 1 ระดับบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า ระดับบทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด อยู่ในระดับมากซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด มีนโยบายในการส่งเสริมให้ประชาชน ตำบลอ่าวใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ต่างมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามอำนาจหน้าที่ในด้านต่าง ๆ เช่น การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ถนน แหล่งน้ำ ไฟฟ้า น้ำประปา การส่งเสริมอาชีพในชุมชนตามบริบทแต่ละแห่ง การพัฒนาระบบสาธารณสุข ที่มีคุณภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงอย่างรวดเร็ว สนับสนุนด้านการรักษาสุขภาพที่ดีของประชาชนในพื้นที่ ด้านการศึกษาให้ประชาชนมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการสถานศึกษาในท้องถิ่นของตนเอง ตลอดจนการสนองนโยบายอื่น ๆ จากรัฐบาลในการป้องกันยาเสพติด และสนับสนุนกิจกรรมจิตอาสา เพื่อสร้างความสามัคคีและความผาสุกในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชยา เจียวกั (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนเทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตประชาชน เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คุณภาพชีวิต ประชาชน เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัย ของอนรรฆ อีสหะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหาร

ส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลาพบว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม อำเภอเทพา จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 4.00$) รองลงมาคือ คุณภาพ ชีวิตด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสะกอม พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนที่มีเพศ อายุ และจำนวนสมาชิกใน ครอบครัวแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

ผลตามสมมติฐาน ข้อที่ 2 บทบาทการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบาย การส่งเสริมจากรัฐบาล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ปัจจัยด้านกระแสเรียกร้องและกดดันจากภาคประชาชน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะว่า นโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาลที่ประชาชนคาดหวังกับรัฐบาลและนโยบายที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดตราด ในทุกด้านเพราะการกำหนดนโยบายมาจากรัฐบาลและ การสนับสนุนด้านงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนตามแนวทางของนโยบายจะทำให้เห็นการขับเคลื่อนการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างเป็นรูปธรรมในพื้นที่ โดยมุ่งหวังให้มีการส่งเสริมให้มีการส่งเสริมให้มีความมั่นคง สงบสุข สร้าง ความสามัคคีของคนในชุมชน การแก้ไขปัญหาในการดำรงชีพ ส่งเสริมอาชีพ เพิ่มค่าครองชีพของประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม การให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและพัฒนานวัตกรรม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เตรียมมาตรการรองรับปัญหากล้งและอุทกภัยในพื้นที่ การส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยในพื้นที่ ไม่เอื้อประโยชน์ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ในระบบการให้บริการแก่ประชาชน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ในระบบและนอกระบบ เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การปฏิรูประบบบริหาร จัดการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค การเตรียมความพร้อมให้แก่สังคมผู้สูงอายุให้เป็นผู้สูงอายุที่มีสุขภาพดี ทั้งร่างกายและจิตใจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี นโยบายของรัฐบาลมีส่วนสำคัญ ในการกำหนดทิศทางการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชน ทำให้ส่วนราชการต่าง ๆ ต้องทำงาน อย่างบูรณาการทั้งราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล วุฒิพร โสภณ และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การ

พัฒนานโยบายและศักยภาพของ องค์การชุมชนในการเสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุอำเภอสามพราน จังหวัด นครปฐม ผลการวิจัย พบว่าการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุพึ่งพาตนเองได้โดยสร้างรายได้ของตนเองและมีระบบ เครือข่ายเกื้อหนุนกัน เป็นต้นและนโยบายที่ไม่ดำเนินการเลย คือ รัฐมีส่วนร่วมกับองค์กรภาคเอกชน ประชาชน สถาบันสังคมในการกำหนดนโยบายและแผนการบริหารจัดการเพื่อพัฒนางานและบุคลากรด้านผู้สูงอายุอย่าง บูรณาการ ระดับชาติ รวมทั้งประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องให้บรรลุผลตามเป้าหมาย กิจกรรมที่บูรณาการตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา โดยใช้หลักพุทธธรรมไตรสิกขา คือ ด้านศีล ได้ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติธรรมพัฒนาด้านกายและวาจา ด้านสมาธิ ได้ส่งเสริม ให้ผู้สูงอายุทำสมาธิ ดูแลสุขภาพกายและใจ ฝึกจิตให้มีสมาธิเข้มแข็ง ฝึกปล่อยวางทำให้มี ความสงบสุข ด้าน ปัญญา ดำรงตนอยู่ในความไม่ประมาทรู้เท่าทัน มีสติอยู่เสมอมีความรู้ความเข้าใจในตัวเองมีเหตุผลมากขึ้นนำ ปัญญามาควบคุมพฤติกรรม การเสริมสร้างเครือข่ายการส่งเสริมสุขภาวะผู้สูงอายุ ขององค์การชุมชน ประกอบด้วย 1) องค์การชุมชนเป็นศูนย์การเรียนรู้ โดยมีแผนการดำเนินงานด้าน ขระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ชุมชน 2) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการ เสริมสร้างสุขภาวะผู้สูงอายุขององค์การชุมชน และ 3) การเชื่อมโยง เครือข่ายความร่วมมือในการเสริมสร้างสุข ภาวะผู้สูงอายุขององค์การชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา ปลั่งเจริญศรี (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บุพ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้อาศัยในโครงการ บ้านเอื้ออาทรในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้อาศัยในโครงการบ้านเอื้ออาทร อยู่ในระดับดี บุพปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายรัฐบาล ด้านที่อยู่อาศัยที่เกี่ยวข้องกับบ้านเอื้ออาทร การมีส่วนร่วมของคนในชุมชน และความรู้ความเข้าใจของคนใน ชุมชน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพ ชีวิตได้ร้อยละ 75 และสอดคล้องกับ แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (256, น, 18 - 30) ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศ ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี การเสริมสร้างและพัฒนา ศักยภาพทุนมนุษย์ เพื่อให้คนไทยมีทัศนคติและพฤติกรรมตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม รวมทั้งสถาบันทาง สังคมมีความ เข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้น แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ประกอบด้วย 1) ปรับเปลี่ยนค่านิยมคนไทยให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ อาทิ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนที่สอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ความมี ระเบียบวินัย และจิตสาธารณะ 2) พัฒนาศักยภาพคนให้มีทักษะ ความรู้ และความสามารถ ในการดำรงชีวิต อย่างมีคุณค่า อาทิ ส่งเสริมเด็กปฐมวัยให้มีการพัฒนาทักษะทางสมองและทางสังคม ที่เหมาะสม เด็กวัยเรียน และวัยรุ่นมีทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ 3) ขระดับคุณภาพการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต อาทิ ปรับระบบบริหารจัดการสถานศึกษานาขนาดเล็กให้มีการจัดทรัพยากรร่วมกัน ให้มีขนาดและจำนวนที่เหมาะสม ปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ในชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์และ มีชีวิต 4) ลดปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพและ

ให้ทุกภาคส่วนคำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพ อาทิ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมทางสุขภาพและโภชนาการที่เหมาะสมกับวัย ปรับปรุงมาตรการทางกฎหมายและภาษี ในการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ 5) เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสุขภาพ ภาครัฐและปรับระบบการเงินการคลังด้านสุขภาพ อาทิ ปรับระบบบริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน ระหว่างสถานพยาบาลทุกสังกัดในเขตพื้นที่สุขภาพ 6) พัฒนาระบบการดูแลและสร้างสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมกับสังคมสูงวัย อาทิ ผลักดันให้มีกฎหมายการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว และ 7) ผลักดัน ให้สถาบันทางสังคมมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศอย่างเข้มแข็ง อาทิ กำหนดมาตรการดูแลครอบครัว ที่เปราะบาง และส่งเสริมสถาบันการศึกษาให้เป็นแหล่งบริการความรู้ทางวิชาการที่ทุกคนเข้าถึงได้ ด้านภาวะผู้นำของนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิต ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอไทยเจริญ จังหวัดยโสธร อาจเป็นเพราะ ภาวะผู้นำของนายก มีส่วนสำคัญในการสร้างความศรัทธาและความไว้วางใจจากพนักงานส่วนตำบลและประชาชนในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตในพื้นที่ อำเภอไทยเจริญให้ดียิ่งขึ้น เช่น การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน ได้เป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการรัฐบาล ที่เป็นประโยชน์ให้ประชาชนได้รับทราบทันเวลา และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ตามสิทธิของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Khiawlie (2020) คุณลักษณะอีกประการหนึ่งที่แสดงออกถึง การเป็นผู้นำที่มีวิสัยภาวะ คือ ความตระหนักในความรับผิดชอบ เช่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ เลือกเข้ามาเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมส่วนรวม เป็นต้น โดยมีลักษณะของการเกิดผู้นำได้แก่ 1) ผู้นำที่เกิดจากการพัฒนาชุมชน ผู้นำประเภทนี้ทำให้ชาวชุมชนเชื่อมั่นและเข้าร่วมกิจกรรมตลอด ลักษณะผู้นำประเภทนี้เน้นการประชาสัมพันธ์ การประชุม การประสานกับเพื่อนชุมชนอื่น ๆ และ ถ่ายทอดได้ดี สมาชิกเข้าใจง่าย มีความโปร่งใส เคารพกติกาที่วางร่วมกัน 2) ผู้นำการต่อสู้เมื่อเกิดปัญหา หรือมีสถานการณ์ต้องเผชิญหน้ากับทางราชการ หรือโรงงานอุตสาหกรรม จะมีผู้นำที่เป็นคนหนุ่ม การที่จะต่อรองและเรียกร้องสิทธิแต่จะไม่ค่อยมีคุณธรรม ผู้นำประเภทนี้ระยะหลังหาผลประโยชน์ใส่ตัวเองทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในชุมชนในภาวะปกติ

ผลตามสมมติฐาน ข้อที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนน มาตรฐานจากมากที่สุดไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านนโยบายการส่งเสริมจากรัฐบาล ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการศึกษาไปใช้

รูปแบบการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด

1) องค์กรบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด การบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรบริหารส่วนตำบล จะต้องนำบทบาทการขับเคลื่อนด้านการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ การส่งเสริมความผาสุกทางสังคม การส่งเสริมด้านการศึกษาและ การส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว มาใช้ประกอบ ในการกำหนดนโยบายเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

2) รูปแบบการพัฒนาระบบการขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราด อยู่ในภาพรวมระดับมากทั้ง 4 ด้านการส่งเสริมด้านการศึกษา การส่งเสริมความผาสุกทางสังคม การส่งเสริมพัฒนาชีวิตความเป็นส่วนตัว และการส่งเสริมพัฒนาการมีงานทำ ตามลำดับ ซึ่งหมายถึงว่า แม้ว่าองค์กรบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ จะแสดงบทบาทได้ดี การแสดงบทบาทควรให้ความสำคัญตลอดเพื่อให้การพัฒนามาเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบทบาทการพัฒนาระบบการขับเคลื่อนการบริหารจัดการ พัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรบริหารส่วนตำบลอำเภอใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดตราดและพื้นที่อื่น เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประกอบการวางแผน การพัฒนาระบบการขับเคลื่อนการบริหารจัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

โกศล มีคุณ. (2542). การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในสังคมไทย ด้านอาชีพเศรษฐกิจ

และกฎหมาย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบล และ อบต. กรุงเทพฯ.

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570). กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คัมภีร์ สุดแท้. (2553). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก.

ชัยญา อภิบาลกุล .(2565). รูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ในสถานศึกษา,

กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์

ณัฐศักดิ์ จันทร์ผล. (2552). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เน้น การ

กระจายอำนาจ (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐหทัย โภคา (2558). รูปแบบการจัดการขยะมูลฝอยของประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พรรณภา ผึ้งผดุง. (2560). คุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนแออัด: ศึกษาเฉพาะกรณี ชุมชน

แออัดคลองเตย, ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนา

สังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญส่ง หาญพานิช. (2546). ศึกษาการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันอุดมศึกษา

ไทย.(วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประชุม สุวดีดี. (2551). การตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข, นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

เสน่ห์ จามริก (2560). นโยบาย กลวิธีการมีส่วนร่วมของของประชาชนในการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ. (2540). เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก

ทุก 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารกรม

สุขภาพจิต, 25(2), 4 - 15.

อรพินท์ สฟโชคชัย. (2568). การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน.

กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. AKHAM UNIVERSITY

อรทัย กักผล. (2561). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับนักบริหารท้องถิ่น.

กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

อำนวย เถาตระกูล. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารความรู้ในสถาบันการอาชีวศึกษาไทย.

ภาษาอังกฤษ

Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). Organizational Theory and

Management : A Macro Approach. New York : John Wiley & Sons.

Bardo, J. W. & Hartman, J .J. (1982). Urban society : A systemic introduction.

New York: peacock.Keeves P.J. (1988). Educational Research Methods and

Measurement: An International Handbook.. Oxford: Pergamon Press.

Keeves, J. P. (Ed.). (1994). Educational research, methodology, and measurement:

An international handbook (2nd ed.). Oxford: Pergamon.

Khiawlie, J. (2017). Leadership and community leadership for development. Retrieved

From <https://www.l3nr.org/posts/448872>

Taro, Y. (1982). Statistics: An Introduction (3rd ed.). New York.:

Harper and Row Publication

Stoner, A.F. and Wankel,C. 1986. Management.3nd.ed. New Delhi : Prentice-Hall.

แนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล

อินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

DEVELOPMENT DISASTER PREVENTION AND MITIGATION MANAGEMENT

OF IN BURI SUBDISTRICT MUNICIPALITY

IN BURI DISTRICT SING BURI PROVINCE

เจตตริน สุภาพรอด

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 10 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และบูรณาการทางข้อมูลระดับบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งสิ้น 10 ท่าน เป็นผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ใน 5 ด้านสำคัญ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคและการคมนาคมให้ครอบคลุมปลอดภัย และสะดวกต่อประชาชน ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหาร ส่งเสริมธุรกิจชุมชนและกองทุนชุมชนเพื่อสร้างความเข้มแข็ง ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาเศรษฐกิจ สนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สินค้าชุมชนและวิสาหกิจชุมชน เพื่อสร้างงานสร้างอาชีพ เพิ่มรายได้ ด้านการพัฒนาคนและสังคม เทศบาลส่งเสริมความสามัคคีกันในชุมชนปลูกฝังความรักความภักดีและคุณภาพชีวิตที่มั่นคง ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลจัดกิจกรรมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้

ครอบคลุมและปลอดภัย การบริหารจัดการอย่างโปร่งใสและมีส่วนร่วม การเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาคนและสังคมอย่างยั่งยืนและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการป้องกันสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนา การบริหารงาน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ABSTRACT

The research objectives were: (1) Study the administrative management of disaster prevention and mitigation in In Buri Subdistrict Municipality, In Buri District, Sing Buri Province; and (2) explore the appropriate strategies for developing disaster prevention and mitigation management to meet the needs of the local population.

This research was qualitative study. The population used in this research consisted of 10 key informants living in the In Buri Subdistrict Municipality, In Buri District, Sing Buri Province. Content analysis and individual-level data integration were employed. The sample group comprised 10 experts who served as key informants, and in-depth interviews were used as the primary data collection method.

The results found that: (1) The disaster prevention and mitigation management in In Buri Subdistrict Municipality encompassed five key aspects. In terms of infrastructure development, the municipality improved public utilities and transportation systems to be comprehensive, safe, and convenient for residents. Regarding efficient and transparent administration, the municipality allowed public participation in management and promoted community businesses and funds to strengthen local resilience. In the economic development aspect, it supported economic activities, community products, and enterprises to generate employment, create careers, and increase income. Concerning human and social development, the municipality fostered social cohesion, promoted loyalty, and enhanced the quality of life. For natural resources, environmental management, and disaster prevention, the municipality organized activities that encouraged public participation in environmental conservation; and (2) the recommended strategies for developing disaster prevention and mitigation management in In Buri Subdistrict Municipality included enhancing comprehensive and safe infrastructure, implementing transparent and participatory administration, promoting community-based economic development, supporting sustainable human and social development, and managing natural resources, the environment, and disaster prevention systematically.

Keyword: Development Guideline, Administration, Disaster Prevention and Relief

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติ เป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่างๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว โดยให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติ การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้ เมื่อ

วันที่ 1 สิงหาคม 2560 โดยกำหนดให้มี การแต่งตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อรับผิดชอบในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติกำหนดวิธีการ การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติในการติดตามการตรวจสอบ และการประเมินผล รวมทั้งกำหนดมาตรการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนทุกภาคส่วนดำเนินการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติเพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านต่างๆ รวม 6 คณะ อันประกอบด้วย คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาส และความเสมอภาคทางสังคมคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และคณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดตลอดจนได้จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวางเพื่อ ประกอบการพิจารณาจัดทำร่างยุทธศาสตร์ชาติตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาตินับแรกของประเทศไทย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง” ภายในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน (กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี, 2567)

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐที่จะต้องจัดทำให้กับประชาชน ที่อยู่อาศัยภายในประเทศให้ได้รับความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต ตามปกติการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทยมีวิวัฒนาการอันยาวนานมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยในครั้งนั้นบริการสาธารณะทุกประเภทจะมีรัฐเป็นผู้ดำเนินการต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ก็ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจ ขึ้นมาเป็นจำนวนมาก เพื่อจัดทำกรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทำให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีทั้งกฎหมายที่จะตั้งองค์กรขึ้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และกฎหมายที่กำหนดคดีในการจัดทำบริการสาธารณะ (นันท์วัฒน์ บรมานันท์, 2563) กฎหมายต่างๆ เหล่านี้นับวันจะมีจำนวนมากขึ้น นับตั้งแต่ประเทศไทยมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปีพุทธศักราช 2540 เป็นผลให้มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจการให้บริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น และปรับเปลี่ยนบทบาทของรัฐบาล ไปสู่การทำหน้าที่กำกับ และส่งเสริมการทำหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมากที่สุด อีกทั้งยังมีบทบาทในการสำคัญในการเมือง การปกครองและการให้บริการพื้นฐานของชุมชนเพื่อตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่น ให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีจำนวนประชากรค่อนข้างมาก มีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนและเพื่อให้การบริการสาธารณะสอดคล้องกับหลักการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความจำเป็นในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเป็น 2 ประเภท ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 (เทศบาลตำบลอินทร์บุรี, 2567) ดังนี้

1. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เป็นแผนพัฒนาระยะยาว เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนา ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม แต่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ดังนั้นการกำหนดระยะเวลาจึงขึ้นอยู่กับแนวคิดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้ายาวนานเพียงใด ประกอบกับข้อมูลปัญหาที่ต้องการแก้ไขเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย แนวทางในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เกิดจากการที่ได้จัดทำเวทีประชาคมท้องถิ่น เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการของประชาชนเป็นจุดเชื่อมต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาของท้องถิ่นกับความต้องการของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความเห็นพ้องต้องกัน และการทำงานร่วมกันของภาคี การพัฒนาต่างๆ

2. แผนพัฒนาสามปี เป็นแผนพัฒนาแบบหมุนเวียนที่ต้องมีการทบทวน และจัดทำทุกปี ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประโยชน์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี เพื่อเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้พิจารณาอย่างรอบคอบ ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่อาจมีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกันเพื่อให้องค์กรตัดสินใจกำหนดแนวทางการดำเนินงานการใช้ทรัพยากร การบริหารของท้องถิ่น ทั้งยังต้องตรงกับความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและความต้องการของประชาชนถือเป็นบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เทศบาลตำบลอินทร์บุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมือง ให้น่าอยู่” ภายใต้บริบทความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และประชาชน โดยจะต้องดูแลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้รับบริการ สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน เพื่อการจัดการบริหารจัดการเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณภาพ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2567-2570) ซึ่งประกอบด้วยนโยบายด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล ให้มี

ประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี (พ.ศ. 2567-2570) ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโลจิสติกส์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาคนและสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เทศบาลตำบลอินทร์บุรี, 2567)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประสบกับปัญหาการจัดการบริการ ที่ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานในด้านต่างๆ โดยมีการมุ่งเน้นการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านใดด้านหนึ่งหรือไม่อย่างไร รวมถึงการแก้ไข ปัญหาอย่างทั่วถึงที่เมื่อประชาชนได้รับความเดือดร้อนจึงทำให้ได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของการดำเนินงานอยู่บ่อยครั้ง

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตามนโยบายด้านการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์ ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี (พ.ศ. 2567-2570) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ มาเป็นข้อมูลสำหรับเทศบาลตำบลอินทร์บุรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยมาปรับปรุงรวมทั้ง การดำเนินงานให้ครอบคลุมในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงตามความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

คำถามในการวิจัย

1. สภาพการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเขตเทศบาล ตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร 2. แนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร

2. แนวทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสม กับความต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักงานปลัด หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา หัวหน้าบริหารงานทั่วไป และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน

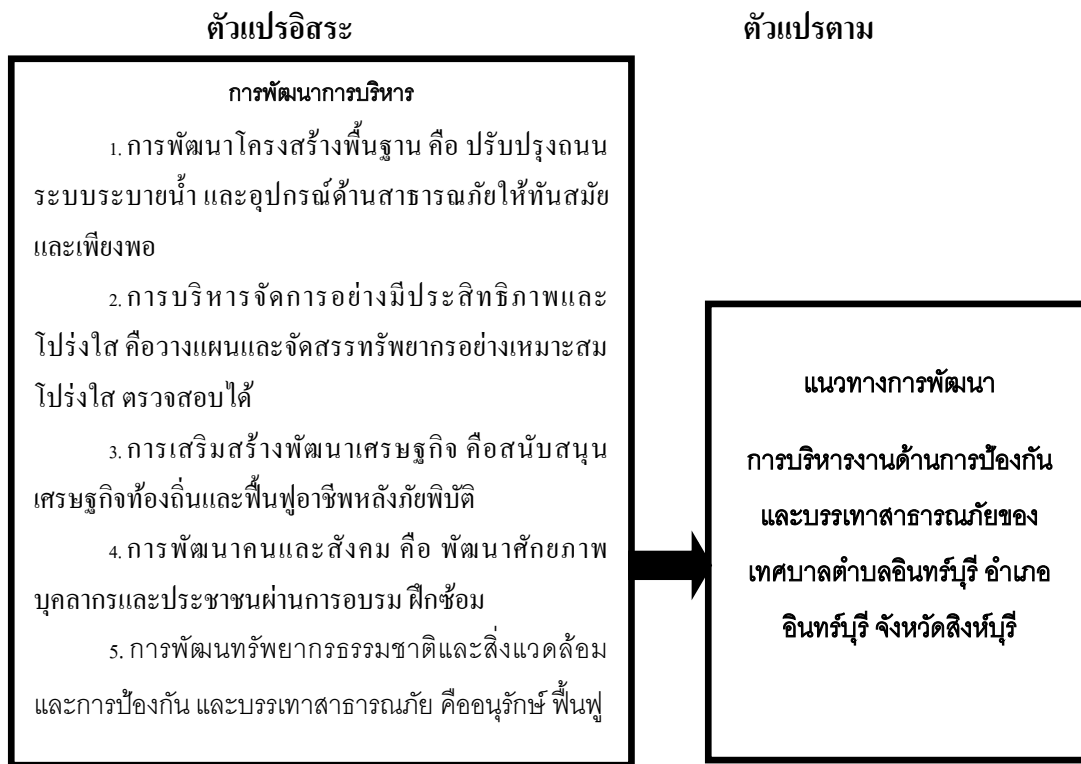
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม 2568 ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อให้เข้าใจเนื้อหาที่จะศึกษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ใน บทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีเนื้อหาสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น
4. บริบททั่วไปของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นบุคลากรในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 10 คน ตามรายละเอียดดังนี้

1. นายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
2. รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
3. ปลัดเทศบาล	จำนวน	1	คน
4. หัวหน้าสำนักงานปลัด	จำนวน	1	คน
5. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	จำนวน	1	คน
6. ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน	1	คน
7. หัวหน้าบริหารงานทั่วไป	จำนวน	1	คน
8. สมาชิกสภาเทศบาลตำบล	จำนวน	3	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาเพื่อการศึกษาครั้งนี้ไปทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความถูกต้องของแบบสัมภาษณ์ในด้านสำนวนภาษา ตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานั้นไปปรึกษาคณะกรรมการที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้และเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการขั้นต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปฐมภูมิ (Primary Data) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีเข้าถึงข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดส่งจดหมายขอสัมภาษณ์ และขอข้อมูลเพื่อการวิจัยแก่ผู้เชี่ยวชาญ จากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
2. นัดสัมภาษณ์ โดยเริ่มจากการชี้แจงรายละเอียดถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และทำการแจ้งรายละเอียดถึงวัน เวลา และสถานที่นัดหมาย

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้สอบถามข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง และอัดเสียงสัมภาษณ์ (ในกรณีที่ยินยอมอัดเสียง) พร้อมทั้งจดข้อมูลในรูปแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

4. จากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ทำการเรียบเรียง และวิเคราะห์ผลที่ได้ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากการบันทึกทางการสัมภาษณ์และการสังเกตการ และเอกสารบันทึกสรุปข้อมูลทุกข้อมู

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการ และข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร มาบันทึกความถี่ของข้อมูลที่ซ้ำกัน

3. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation)

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย การวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล

5. ทำการประมวล และสรุปข้อมูลด้วยวิธีทำการพรรณนา และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการพัฒนากิจการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การพัฒนากิจการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาคนและสังคม และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความครอบคลุมสมบูรณ์ให้เป็นเมืองยิ่งขึ้น และมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมืองให้น่าอยู่” ภายใต้บริบทความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและประชาชน โดยจะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการสาธารณะ มีโครงการพัฒนาธุรกิจชุมชนสร้างกองทุนที่เข้มแข็ง โดยชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ร่วมแก้ปัญหาและร่วมเป็นเจ้าของของเศรษฐกิจชุมชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการประชุมวางแผนการบริหารงาน

3. ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดีกินดี สร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ด้วยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และสนับสนุนสินค้าชุมชนและยกระดับวิสาหกิจชุมชน ให้ความเข้มแข็งสร้างพลังสังคมพลังชุมชนในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก มีการผลิตพื้นฐาน การแปรรูป การบริการ การผลิตอาหาร การตลาด

4. ด้านการพัฒนาคนและสังคม

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี สามารถสร้างสังคมให้มีสมานฉันท์ร่วมกันสร้างความรัก ความสามัคคีให้ชุมชน ตัวอย่างเข้มแข็งมาร่วมคิดร่วมเรียนรู้สู่การปฏิบัติในรูปแบบหลากหลายตามภูมิสังคมที่เหมาะสม สอดรับกับการดำเนินชีวิตบนฐานทรัพยากร ภูมิปัญญา และวิถีวัฒนธรรมชุมชน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และตระหนักเห็นความสำคัญในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีการพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในแบบขององค์กรรวมและเสริมสร้างของคนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ส่งเสริมวัฒนธรรมวิถีไทยที่ดีงามให้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคนและเป็นพลังในการพัฒนาชุมชน และมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งและหลักประกันความปลอดภัยของชุมชน ดูแลรักษาชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีแผนงานการบริหารจัดการด้านสุขภาพพลานามัยที่ดี

การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมให้มั่นคงและเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลเกี่ยวกับการจัดการศึกษา การทะนุบำรุงรักษาศาสนา ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการตรวจสอบมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม การใช้สารเคมีปนเปื้อนในสิ่งบริโภค มีแผนเผชิญเหตุแผน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ในการรับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในเขตเทศบาล ประกอบด้วยเหตุการณ์ ต่อไปนี้ 1) น้ำท่วม 2) ไฟไหม้ 3)

แผ่นดินไหว 4) โรคระบาด 5) ชุมชนประท้วง/จลาจล 6) ไฟฟ้าขัดข้อง มีการจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย มีการจัดตั้งดูแลระบบกำจัดขยะ และสิ่งปฏิกูล ที่ถูกสุขลักษณะ

2. สรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาคนและสังคม และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สรุปได้ตามรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มุ่งเน้นการพัฒนาให้เป็นเมืองให้น่าอยู่มีความปลอดภัย มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ปรับปรุงพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้มีความครอบคลุม สมบูรณ์ยิ่งขึ้น มีระบบการคมนาคมสะดวก ปลอดภัย และมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีความครอบคลุมสมบูรณ์ให้เป็นเมืองยิ่งขึ้น

2. ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เทศบาลมีโครงการพัฒนาธุรกิจชุมชนสร้างกองทุนที่เข้มแข็ง โดยชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ ร่วมแก้ปัญหาและร่วมเป็นเจ้าภาพของเศรษฐกิจชุมชน มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ที่มีคุณภาพ มีการส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมืองให้น่าอยู่” ภายใต้บริบทความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและประชาชน โดยจะต้องดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการสาธารณะ

3. ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี กินดี สร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ด้วยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สนับสนุนสินค้าชุมชนและยกระดับวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งสร้างพัฒนาสังคมพลังชุมชนในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก มีการผลิตพื้นฐาน การแปรรูปการบริการ การผลิตอาหาร การตลาดและมีการพัฒนาเป็นธุรกิจของชุมชน มีกองทุนที่เข้มแข็งโดยให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาและร่วมเป็นเจ้าภาพของทางเศรษฐกิจ

4. ด้านการพัฒนาคนและสังคม เทศบาลตำบลอินทร์บุรี

สามารถสร้างสังคมให้มีสมานฉันท์ร่วมกันสร้างความรัก ความรักดี ให้ชุมชนตัวอย่างเข้มแข็ง มาร่วมคิดร่วมเรียนรู้สู่การปฏิบัติในรูปแบบที่หลากหลายตามภูมิสังคมที่เหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตบนรากฐานทรัพยากรภูมิปัญญา และวิถีวัฒนธรรมชุมชน โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน และมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งและหลักประกันความปลอดภัยของชุมชน คุณแลรักษาและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการจัดตั้งโครงการด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เทศบาลจัดขึ้น ควรมีแหล่งกำจัดขยะ สิ่งปฏิกูล ที่เพียงพอ และถูกสุขลักษณะ ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลการกำจัดขยะ และสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ อย่างเป็นระบบ ควรมีแหล่งคัดแยกขยะ สิ่งปฏิกูลที่ชัดเจน และสามารถสร้างรายได้จากการคัดแยกขยะ เพื่อเป็นกองทุนให้กับเจ้าหน้าที่

อภิปรายผลการวิจัย

1. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่ยังมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องตามบริบทพื้นที่ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะที่เหมาะสม ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี เป็นปัจจุบันสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถืออำนวยความสะดวกด้านบริบทพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับ เสาหลักชัย คิมัน (2560) พบว่า ระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีการพัฒนาระบบคมนาคมให้อยู่ในสภาพที่ได้มาตรฐาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีระบบการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ชุมชน มีการจัดสร้างระบบการชลประทาน และตรวจสอบหาแหล่งน้ำ ดังนั้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการขยายเขตไฟฟ้า การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างครอบคลุมให้ทุกพื้นที่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการให้บริการน้ำประปาในท้องถิ่น โดยน้ำประปาต้องมีคุณภาพ มีมาตรฐาน ปลอดภัยแก่ประชาชน รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ควรมีการจัดสร้างระบบการชลประทานและตรวจสอบหาแหล่งน้ำ อย่างเหมาะสม

2. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการบริหารจัดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ยังไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารให้สอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนเท่าที่ควร และสิ่งที่

ต้องเร่งปรับปรุง คือ ควรมีการส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมืองให้น่าอยู่” ภายใต้บริบท ความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและประชาชน โดยจะต้อง ดูแลและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการสาธารณะให้เร่งด่วนที่สุดทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส โดยมุ่งเน้นให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล แล้วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อความต้องการของประชาชนสูงที่สุด และเป็นการเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการบ้านเมือง ซึ่งการที่จะทำให้หลักธรรมาภิบาลหรือหลักการ บริหารจัดการบ้านเมืองเกิดผลสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะนำมายึดปฏิบัติเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนเกิดความเข้าใจถึงหลักธรรมาภิบาลมากขึ้นต้องเร่งดำเนินการให้การศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับ อำนาจ บุญรัตนโมศรี (2561) พบว่า หลักความเสมอภาค (The principle of equal) เนื่องจากการจัดทำบริการสาธารณะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อผู้ใดผู้หนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มีจุดมุ่งหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ประชาชนจึงย่อมได้รับสิทธิ หรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม เป็นบริการที่รัฐจัดทำขึ้นแล้วจะต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันจะเลือกปฏิบัติไม่ได้ รวมทั้งความเสมอภาคในด้านราคาค่าบริการและการบริการ และองค์กรที่จัดทำบริการไม่มีความซับซ้อน

3. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล อินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี กินดี สร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ ด้วยการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ สนับสนุนสินค้าชุมชนและยกระดับวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งสร้างพลังสังคมพลังชุมชนในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก มีการผลิตพื้นฐานการแปรรูปการบริการ การผลิตอาหารการตลาด มีการพัฒนาเป็นธุรกิจของชุมชน มีกองทุนที่เข้มแข็งโดยให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพของเศรษฐกิจฐานรากให้สามารถสร้างรายได้ กระจายรายได้สู่ชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจให้ประชาชนต้องพึ่งตนเองก่อน เพื่อปรับโครงสร้าง เศรษฐกิจชุมชน เน้นการผลิตเพื่อตลาดภายในชุมชนมากขึ้นให้เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจภายในชุมชนมากขึ้น เช่น การส่งเสริมให้เกิดความหลากหลายของการผลิตในชุมชนเพื่อให้เกิดตลาดซื้อขายแลกเปลี่ยนกันเองในชุมชน กระทั่งพัฒนาต่อยอดความร่วมมือสู่ความเชื่อมโยงระหว่างชุมชน อีกทั้งผู้นำชุมชนและประชาชนในตำบลอินทร์บุรี ควรร่วมประชุมวางแผนแก้ปัญหาาร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ไพฑูรย์ มาลา (2561) พบว่า การบริหารจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบสังคม ด้านการอนุรักษ์

ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการส่งเสริมการค้าและการท่องเที่ยวและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ ทั้งนี้ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในระดับสูงสุด เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและต่อการพัฒนา ในด้านอื่น ๆ ต่อไป ส่วนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับต่ำที่สุด เนื่องจากยังขาด ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจำกัดในการพัฒนาทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันอย่างมาก

4. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการพัฒนาคนและสังคม มีการเสริมสร้างความเข้มแข็ง และหลักประกันความปลอดภัยของชุมชน ดูแลรักษาชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน มีแผนงานการบริหารจัดการด้านสุขภาพพลานามัยที่ดี พัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมให้มั่นคง เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ส่งเสริมวัฒนธรรมวิถีไทยที่ดีงามให้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคนและเป็นพลังในการพัฒนาชุมชน มีการพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในแบบขององค์กรร่วมและเสริมสร้างศักยภาพของคน ให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีระเบียบวินัยมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อตนเองและส่วนรวม มีการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลเกี่ยวข้อง กับการจัดการศึกษาการทะนุบำรุงรักษาศาสนา ศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการพัฒนาคนและสังคม เพราะปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงเรื่อยมาก่อให้เกิดผลดี แต่ในขณะเดียวกัน ผลกระทบในทางลบก็เกิดขึ้นหลากหลายเช่นกันจนกลายเป็นปัญหาสังคมที่ต้องร่วมกันแก้ไข โดยในช่วงที่ผ่านมาผลการพัฒนาสังคมของไไทยนั้น ประสบความสำเร็จในหลายด้าน เช่น คนไทยมีอายุที่ยืนยาวขึ้น สามารถเข้าถึงหลักประกันศึกษาสูงขึ้น มีสาธารณูปโภคที่ดีครบครัน แทบทุกหมู่บ้านทุกตำบลทั่วประเทศ ด้วยเหตุนี้ทิศทางการกระบวนการพัฒนาสังคม จึงต้องเป็นไปในเชิงรุกควบคู่กับการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กิธนาพนธ์ โกราศี (2560) พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสังคม อยู่ในระดับมาก

5. แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรมีแผนเผชิญเหตุ แผนเพื่อเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ในการรับรองกรณีเกิด สถานะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินภายในเขตเทศบาล ควรมีการจัดตั้งดูแล

ระบบบำบัดน้ำเสีย มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ และมีการจัดตั้งดูแลระบบกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร วันที่ 23 สิงหาคม 2506 “...ภัยธรรมชาติหรือสาธารณภัย อาจเกิดขึ้นเมื่อใดก็ได้ ไม่มีผู้ใดจะคาดหมายได้ดังที่ได้เกิดขึ้นที่แหลมตะลุมพุก นครศรีธรรมราช และหลายจังหวัดภาคใต้ ...”

“ให้ไปให้ความอบอุ่นช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยากโดยฉับพลัน ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป...”

“...การช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้นจะต้องช่วยในระยะสั้น หมายความว่า เป็นเวลาที่ฉุกเฉินต้องช่วยโดยเร็ว และต่อไปก็ต้องช่วยให้ต่อเนื่อง ส่วนเรื่องการช่วยเหลือในระยะยาว ก็มีความจำเป็นเหมือนกัน เป็นผลว่าเขาได้รับการดูแลช่วยเหลือจนกระทั่งได้รับการศึกษาที่สามารถทำมาหากินได้โดยสุจริตและโดยมีประสิทธิภาพเป็นพลเมืองดีของประเทศชาติ...” ดังนั้น เราต้องมีการเตรียมความพร้อมตั้งรับกับสถานการณ์สภาพภูมิอากาศทุกเมื่อ และให้บริการที่เต็มไปด้วยความรู้ ความแน่นแฟ้น เต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับเฉลิม เกียรติยศ และ ประชัน คะเนวัน (2562) พบว่า ด้านการพัฒนาระบบสาธารณสุขปโคก รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และมลพิษต่างๆ ตามลำดับ และจากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีรถเก็บขยะเข้าไปเก็บขยะในเขตชุมชน รองลงมา คือ ควรส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในเขตเทศบาลให้มากขึ้น และควรให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่างๆ เกี่ยวกับบริการสาธารณะ ตามลำดับ จากความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรเน้นการบริหารการจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในด้านการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงามและมีมาตรการขจัดมลพิษโดยการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ และให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดโครงการ ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ ให้เหมาะสมกับพื้นที่ รณรงค์ให้ประชาชนปลูกต้นไม้ในที่สาธารณะและบริเวณริมถนน เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวรณรงค์การคัดแยกขยะ จัดให้มีถังขยะเพียงพอและทั่วถึงในเขตชุมชน มีรถเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนสูงสุด

สรุป แนวทางการพัฒนาพัฒนาการบริหารงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และโปร่งใส ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาคมนาคม

และสังคม และด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งแสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการระดับบริการของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ให้มีแนวทางการพัฒนาระดับบริการการจัดบริการสาธารณะในทุกด้าน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของจัดบริการสาธารณะที่สนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นถึงความต้องการด้านต่างๆของประชาชน เพื่อเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาล การทำงานที่โปร่งใส ใส่ใจหลักธรรมาภิบาล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ให้อยู่ดี มีสุข ทันยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นการพัฒนาให้เป็นเมืองให้น่าอยู่มีความปลอดภัย เทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการอย่างครบถ้วนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีโครงการพัฒนาธุรกิจชุมชนสร้างกองทุนที่เข้มแข็ง โดยชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ มีการพัฒนาเป็นธุรกิจของชุมชนมีกองทุนที่เข้มแข็งโดยให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกัน ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาและร่วมเป็น เจ้าของทางเศรษฐกิจของชุมชนพัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมให้มั่นคง เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ส่งเสริมวัฒนธรรมวิถีไทยที่ดีงามให้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของคน และเป็นพลังในการพัฒนาชุมชน มีแผนเผชิญเหตุแผน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติ หรือภาวะฉุกเฉิน ในการรับรองกรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับ กลชยบรรณ สมองคุณ (2560) พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังม่วง อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านส่งเสริมการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเทศบาลและประสิทธิภาพ บุคลากร รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการป้องกันและส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ด้านการช่วยเหลือสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนและแนวทางการส่งเสริมความต้องการของประชาชนที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการพัฒนาคุณภาพชีวิต ควรที่จะปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์สวนสาธารณะและปรับปรุงสวนออกกกำลังกายการจัดระเบียบตลาดสดและดูแลความสะอาดเพื่อให้เกิดการสร้างชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จัดตั้งสถานประกอบการ เพื่อเป็นศูนย์รวมในการประกอบอาชีพของประชาชนผู้ว่างงาน และผู้ด้อยโอกาสในชุมชนการจัดระเบียบการจราจรและปรับปรุงถนน ส่งเสริมการฝึกอบรมบุคลากรของเทศบาลให้มีความเป็นมืออาชีพตลอดจนคณะผู้บริหารต้องหมั่นลงพื้นที่พบประชาชนและมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรมีระบบสาธารณูปโภคสาธารณูปการอย่างครบถ้วนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนควรมีช่องทางการสื่อสารและร้องทุกข์เมื่อระบบสาธารณูปโภคขัดข้องหรือแจ้งการซ่อมบำรุงแก่ประชาชน อำนวยความสะดวกสบายด้านระบบสาธารณูปโภค ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดูแลระบบระบบสาธารณูปโภค ไว้คอยดูแล บริการโดยเฉพาะ และควรให้ผู้ที่มิอำนาจหน้าที่ในการจัดตั้งระบบสาธารณูปโภคมีจุดบริการใกล้บ้านเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. ด้านการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรมีการวางแผนงาน ประชุมผู้นำท้องถิ่น ปรึกษาหารือการพัฒนาชุมชน ให้มีสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจที่สามารถยกระดับชุมชนให้ดีขึ้น ส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมืองให้น่าอยู่” ภายใต้บริบทความสมดุลของระบบเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และประชาชนควรจัดตั้งกองทุนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจให้ชุมชนมีรายได้ และมีการส่งเสริมพัฒนา “บ้านเมืองให้ น่าอยู่” โดยการเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา ระบบเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. ด้านการเสริมสร้างพัฒนาเศรษฐกิจ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรเพิ่มศักยภาพของเศรษฐกิจฐานรากให้สามารถสร้างรายได้ กระจายรายได้สู่ชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดและแก้ปัญหา ควรมีแหล่งเรียนรู้ต้นแบบ ให้ความรู้ ความเข้าใจหรือนำผู้นำชุมชนศึกษาดูงานศักยภาพของเศรษฐกิจหน่วยงานอื่น ให้สามารถสร้างรายได้ กระจายรายได้สู่ชุมชน ควรมีการจัดตั้งกองทุนในของเศรษฐกิจฐานรากให้สามารถสร้างรายได้ กระจายรายได้สู่ชุมชน

4. ด้านการพัฒนาคนและสังคม เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรมีระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา การทะนุบำรุงรักษาศาสนา ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่นที่ดี เช่น การประสานความร่วมมือการจัดกิจกรรม ประเพณี วัฒนธรรมในเทศบาลให้ชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมพื้นบ้านโดยจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานในองค์กร

5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ควรจัดตั้งดูแลระบบบำบัดน้ำเสียที่เป็นระบบในตลาดตำบลอินทร์บุรี ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาด มีการศึกษาดูงานระบบบำบัดน้ำเสีย ควรมีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้สำหรับประชาชน ผู้รับบริการ ควรวางแผนงานการหาที่กักเก็บหรือบำบัดน้ำเสียให้ถูกสุขลักษณะ ควรมี

แหล่งเรียนรู้การจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตเทศบาลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. ควรศึกษาแนวทางส่งเสริมการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมการบริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี. (2566). แผนพัฒนาท้องถิ่น

(พ.ศ. 2566-2570). สิงห์บุรี: ผู้แต่ง.

เฉลิม เด็จรัมย์ และประจัน คะเนวัน. (2562). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ

สาธารณะ ของเทศบาลตำบลอุ้มผาง อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 5(1), 33.

เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2556). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ Public service administration. หน่วยที่ 1-8 (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี. (2561). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ. 2561-2565. สิงห์บุรี: โครงการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น.

ภาษาอังกฤษ

Bertrand, R. (1958). **Understanding history and other essays**. new York:

Beland, I. L. & Passos, J. (1975). Clinical nursing (3rd ed.). New York: **The Macmillan**.

Best, J. W. (1977). **Research in Education**. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Bouman, J. S. & Norman, D. L. (1975). **The Public Service: A Servay of University**.

Public Personnel Management: Students.

Corral, S. & Brewerton, A. (1999). **The Needs Professional's. Handbook: Your Guitars. Information Service Management.** London: Library Association Publishing.

Cronbach, L. (1970). **Essentials of Psychological Test.** (5th ed.). New York: Harper Collins.

Fitzgerald, M. R. & Durant, R. F. (1980). **Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in and Era of Protest.** Public Administrative and Society.

Gaston, J. (1928). **Principe Generaux Du Droit Administratif.** Paris: Marcel Giard.

Gronroos, C. (1990). **Relationship Approach to Marketing in Service Contexts:**

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

**Public Service Motivation and Operational Effectiveness Employees of Sang Tho Noi
Subdistrict Administrative Organization Sang Tho Noi Subdistrict Hua Taphan District
Amnat Charoen Province**

นายจักรพันธ์ แนวนวัน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (2) ศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และ (3) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเสียสละตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.09$) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ($\mu = 4.04$) ด้านการมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ($\mu = 3.94$) และ ด้านการมีความเห็นใจผู้อื่น ($\mu = 3.90$) ตามลำดับ (2) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อยู่ในระดับมาก โดยด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ($\mu = 4.11$) ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.05$) ตามลำดับ และ (3) อิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย พบว่า ด้านการเสียสละตนเอง เป็นเพียงองค์ประกอบเดียวที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนองค์ประกอบอีก 3 ด้าน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

Public Service Motivation and Operational Effectiveness Employees of Sang Tho Noi Subdistrict Administrative Organization Sang Tho Noi Subdistrict Hua Taphan District Amnat Charoen Province. (1) Public Service Motivation. (2) Performance Effectiveness. (3) the effect of Public service motivation on performance effectiveness employees of Sang Tho Noi Subdistrict Administrative Organization Sang Tho Noi Subdistrict Hua Taphan District Amnat Charoen Province.

The results of this research showed that (1) Motivation for public service is at a high level. When considering each aspect, it was found that self-sacrifice had the highest mean value ($\mu = 4.09$). in public policy determination ($\mu = 4.04$). in terms of being responsible for public benefits ($\mu = 3.94$) and in terms of being compassionate towards others ($\mu = 3.90$) (2) The work performance of the employees of Sang Tho Noi Subdistrict Administrative Organization is at a high level. In terms of work performance, the average score is higher ($\mu = 4.11$) than in terms of work performance ($\mu = 4.05$) (3) The influence of public service motivation on the performance of employees of the Saeng Tho Noi Subdistrict Administrative Organization. It was found that self-sacrifice was the only factor that could predict the effectiveness of the employees of the Sang Tho Noi Subdistrict Administrative Organization at 63.80 percent. The other three components did not influence the performance of the employees of the Sang Tho Noi Subdistrict Administrative Organization at a statistical significance level of .05

Keywords: Public Service Motivation, Performance Effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นภารกิจที่รัฐดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคง และความปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน ซึ่ง แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นพฤติกรรมระดับบุคคล โดยเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การซึ่งมีผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการที่ข้าราชการมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะย่อมส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีความผูกพันในองค์การ และส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงาน ได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อการบริการชุมชนและสังคม การบริการสาธารณะแก่ประชาชน จึงเป็นภารกิจที่รัฐดำเนินการเพื่อสนองตอบ ความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงและความปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่

ประชาชน ซึ่งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นการกระทำ ระดับบุคคล โดยเป็นแนวคิดส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้ำที่ และการที่บุคลากรมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่มีความผูกพันกัน ในองค์การ และส่งเสริมพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ทุ่มเท และจริงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งการให้บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญ และสิ่งที่จะนำองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่จุดมุ่งหมายได้ โดยประชาชนจะต้องได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพที่ดีขึ้น (นัททิ ขจรกิตติยา, 2555; สรัญญ์รักษ์ วงศ์สุวรรณ, 2566) เช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นกลไกสำคัญที่ เสริมสร้างพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ของการบริการประชาชน (บุญยฤทธิ์ พร้อมสุทธิพงศ์, 2556: 12; เบญจธรรม ดิสกุล, 2561) ในด้านภารกิจและเป้าหมายในการดำเนินงานของภาครัฐ ที่ผ่านมาในการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ยังประสบกับปัญหาต่าง ๆ หลายประการที่ทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ไม่มีแรงจูงใจในการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาเกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ตลอดจนปัญหาด้าน ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ทรัพยากรและ งบประมาณ ความก้าวหน้า สวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ส่งผลให้การทำงานของพนักงานยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร (มานิตา ภูณิลี, 2559) นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการบริการสาธารณะ ขาดความชัดเจน ขาดคุณภาพ ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น และยังพบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เช่น การทำงานส่วนตัวในเวลางาน ขาดงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ทำให้้องค์การเกิดผลเสียรวมถึงภาวะการขาดแคลน บุคลากรและภาระหน้าที่งานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป ทำให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย เกิดความเครียด ความกดดันส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ก็ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จึงเป็นเหตุให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานขึ้นได้โดยง่าย ทั้งด้านปริมาณงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย นั้นมีมากกว่าจำนวนของพนักงานที่มีอยู่โดยงานมีระเบียบขั้นตอนปฏิบัติที่ค่อนข้างเยอะ ส่งผลให้งานมีล้นมือเสร็จไม่ทันตามกำหนดเวลา ปัญหาด้านคุณภาพของงาน

สาเหตุมาจากการโยกย้ายหรือเพิกถอนบรรจุเข้ารับราชการ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานส่งผลให้ยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ขาดความรอบคอบทำให้คุณภาพของงานหรือการตรวจรับงาน ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์กำหนด ลำดับขั้นบังคับบัญชาในการสั่งการมีค่อนข้างมาก ทำให้การสื่อสารไม่มีความชัดเจนตลอดจนการปฏิบัติงานนั้นมีกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติที่เข้มงวดทำให้คุณภาพของงานจึงออกมาไม่ดีเท่าที่ควร รวมทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ไม่ได้ตั้งเป้าหมายและคาดหวังความเจริญก้าวหน้า ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ว่าอยู่ในระดับใด และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย มากน้อยเพียงใด โดยผู้ศึกษาได้นำแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมาเป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยคาดหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ทั้งด้านวิชาการและด้านปฏิบัติต่อบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
2. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ
3. การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

4. การมีความเห็นใจผู้อื่นมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

5. การเสียสละตนเองมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น 4) การเสียสละตนเอง ตัวแปรตาม คือ 1) ผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) สมรรถนะการปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาใช้ขอบเขตการศึกษาในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ 37240

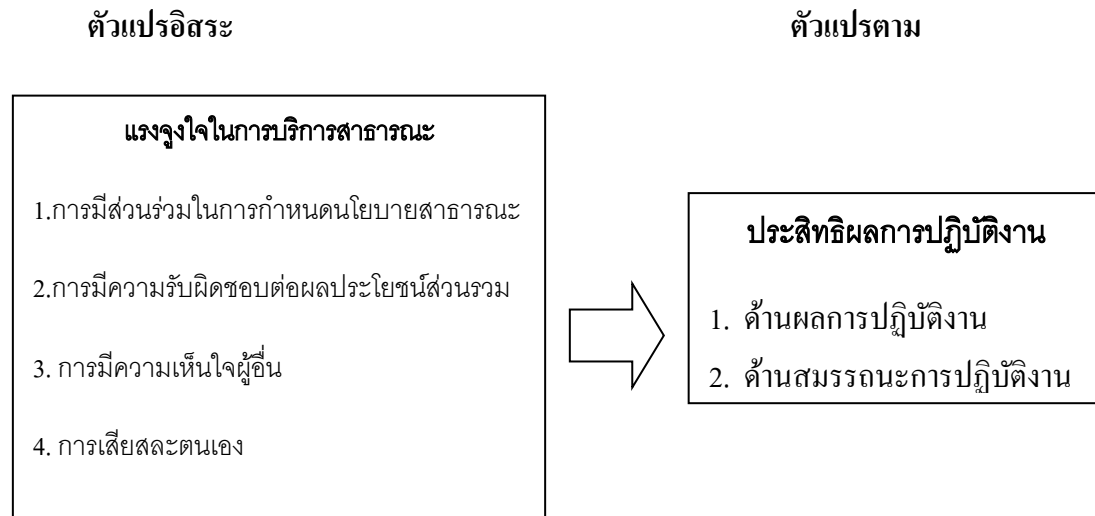
ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 65 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2568) โดยใช้ประชากรทั้งหมด

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2568 - มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและองค์ประกอบ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ แนวคิด ของ Perry (1996) ซึ่งได้เสนอองค์ประกอบของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไว้ 4 องค์ประกอบ คือ 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น 4) การเสียสละตนเอง

แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ในการประเมินประสิทธิผลของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (2562) คือ 1) ด้านผลการปฏิบัติงาน 2) ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ พนักงานราชการ ข้าราชการ ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ จำนวนทั้งสิ้น 65 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2568) โดยใช้ประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 4 ด้าน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3) การมีความเห็นใจผู้อื่น 4) การเสียสละตนเอง โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก และ 5 = มากที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงาน เป็นคำถามแบบมาตรวัด Rating Scale มีมาตรวัด 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รายงานการศึกษาวิจัยและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ รวมทั้งการศึกษานวนคติทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้ออ้างอิงและเป็นข้อสนับสนุนแนวคิดของการศึกษาในครั้งนี้ให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด โดยกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และผู้ศึกษาเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากบุคลากร พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ให้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ใช้สถิติดังนี้

1.1 ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และ ตำแหน่ง สัดส่วนจำนวนต่อร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย คือ ถ้าคะแนนซึ่งเกิดจากการเอาภาพคะแนนทุกตัวมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนของคะแนนทั้งหมด ใช้วิเคราะห์แบบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ SD) คือ ถ้ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยกำลัง 2 หารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด ใช้วิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติดังนี้

2.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระต่อกัน (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 213-218)

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สถิติ F-Test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA (One – Way Analysis of Variance) แบบสอบถามในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ข้อ 1-30 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 135)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่จบศึกษาปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ส่วนใหญ่ตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ($\sigma = .433$) ด้านการเสียสละตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ($\sigma = .502$) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ($\sigma = .496$) ด้านการมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ($\sigma = .507$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีความเห็นใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.90 ($\sigma = .514$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอห้วยตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ($\sigma = .433$) โดยด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 ($\sigma = .429$) รองลงมา คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ($\sigma = .492$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.04$) อภิปรายได้ว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อยมีการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวทางด้านการเมือง และนโยบายของรัฐ ด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากเป็นผู้รับนโยบายจากรัฐบาลมาปฏิบัติ เพื่อคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นและกำหนดนโยบายสาธารณะ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และพัฒนาพื้นที่ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย มีการประชุมหรือชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานออกมาชัดเจน เช่น การประชุมประชาคมระดับหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี, โครงการยุทธธรรมสู่หมู่บ้าน นำบริการรัฐ สู่ประชาชน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน ชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่เข้าไปมีส่วนร่วม สอดคล้องกับงานวิจัยของสรณัญญ์รักษ์ วงศ์สุวรรณ (2566) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ด้านการมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.94$) อภิปรายได้ว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เช่น งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ออกให้บริการแจกจ่ายน้ำบ้านนาคู หมู่ที่ 9 เนื่องจากระบบน้ำ

ปะปาไม่เพียงพอต่อการใช้ จึงนำรถน้ำออกบริการประชาชน, งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง ออกให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ประจำเดือนเมษายน 2568 ที่ศาลาประชาคมบ้านหนองไหลหมู่ที่ 6-8 ตำบลสร้างถ่อน้อย, งานสวัสดิการสังคมได้ออกเยี่ยมเยือน ผู้ประสบปัญหาทางสังคมในตำบลสร้างถ่อน้อย เพื่อรวบรวมข้อมูลเพื่อขอรับงบประมาณช่วยเหลือจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอำนาจเจริญ, กิจกรรมตามแผนรณรงค์ "แยกก่อนทิ้ง" เพื่อขับเคลื่อนการจัดการขยะมูลฝอย ประจำปีงบประมาณ นอกจากนี้ยังแสดงออกถึงการเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ด้วยความเต็มใจให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านการเป็นจิตอาสา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะให้บริการทางสังคมประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของวาทัญญู สัตนาวุฒ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านการมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ด้านการมีความเห็นใจผู้อื่น พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.90$) อภิปรายได้ว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย เป็นความรู้สึกทางด้านอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากกา ลงพื้นที่ ปฏิบัติงาน มีการติดตามและการประเมินผลในโครงการต่าง ๆ ทำให้เห็นสภาพปัญหา การขาดโอกาสของทางด้านต่าง ๆ ของชุมชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงทำให้การเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนเพราะเห็นความสำคัญของโครงการที่สามารถเปลี่ยนแปลงชุมชนให้เป็นไปในทาง ที่ดี เช่น มอบเงินช่วยเหลือราษฎรผู้ประสบอัคคีภัย บ้านหนองไหล หมู่ 6, โครงการพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพครอบครัว, กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและประกวดการออกกำลังกาย, กิจกรรมการให้บริการน้ำบริโภค และอุปโภค แก่ประชาชนตำบลสร้างถ่อน้อย, งานสวัสดิการสังคม ออกเยี่ยมผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ในเขตพื้นที่ตำบลสร้างถ่อน้อย ร่วมกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสร้างถ่อน้อย เพื่อขอรับการสนับสนุน และช่วยเหลือ ต่อไป และงานที่ปฏิบัติในแต่ละวัน ต้องมีความยืดหยุ่นไม่ยึดกฎระเบียบในการช่วยเหลือการให้บริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ และให้บริการแก่ทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน และที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัย ของเบญจธรรม ดิสกุล (2558) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารราชการ: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการในองค์กร นันทิยา ศรีมามาศและ กฤษวรรณ โล้วชรินทร์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น และ วาทัญญู สัตนาวุฒ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านการมีความเห็นใจผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการเสียสละตนเอง พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.09$) เนื่องจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย พร้อมทั้งจะเสียสละความเป็นส่วนตัวและคำนึงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบมาก่อนเรื่องส่วนตัว โดยการสละเวลาส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นหลังเวลาเลิกงาน หรือแม้แต่วันหยุดก็ยินดีปฏิบัติหน้าที่ราชการลงพื้นที่ที่จะเห็นได้จาก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ได้รับแจ้งไฟไหม้พื้นที่ป่าบริเวณเส้นทาง หมู่ที่ 7 บ้านโนนแคนไป - บ้านคำข่า ม 4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้นำรถบรรทุกน้ำพร้อมเจ้าหน้าที่กรมป่าไม้ นำราษฎรอาสาสมัครพิทักษ์ป่า (รสป.) หมู่ที่ 5,6 เข้าทำการดับไฟพื้นที่ดังกล่าวไม่ให้ลุกลาม การปฏิบัติเป็นด้วยความเรียบร้อยสามารถควบคุมเพลิงไว้ได้ โดยฝ่ายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่คาดหวังด้านผลตอบแทน และรางวัลที่ได้รับ ซึ่งมองว่างานที่ทำมีความสำคัญต่อตนเองส่งผลให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อยทุกคนรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และความพอใจให้กับชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญ์รักษ์ วงศ์สุวรรณ (2566) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และชวนพิศ เงินฉลาด (2562) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อู่ศูนย์นิคมวิทยาภาคใต้ พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ด้านการเสียสละตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ

ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$) อภิปรายได้ว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีการรับฟังความคิดเห็นและเต็มใจเรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือกันในงานต่าง ๆ นอกเหนือไปจากงานในหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน พยายามปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ ประชาชน หน่วยงาน องค์กรและสังคม ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในเรื่องของงานที่ปฏิบัติจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเอาความรู้หรือเทคโนโลยีนั้นมาปรับและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ยังมีภาวะกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในอาชีพของตนเองเองอีกด้วย เช่น โครงการสำรวจบุคคลผู้ไม่มีสถานะทางทะเบียน โครงการจัดทำบัตรประจำตัวคนต่างด้าว และอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ยึดมั่นในหลักการ และจรรยาบรรณของข้าราชการโดยเคร่งครัด ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส โดยยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม เช่น โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2568 เป็นการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพบุคลากร อบรมแนวทางปฏิบัติสิ่งที่ควร

ทำและไม่ควรทำ Dos & Don'ts เพื่อลดความสับสนเกี่ยวกับพฤติกรรมสีเทา และเป็นแนวทางในการประพฤติทางจริยธรรมให้แก่พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย, โครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกป้องกันทุจริตคอร์รัปชันสอดคล้องกับงานวิจัย ของของสร้อยฤทธิ์ วังศ์สุวรรณ (2566) พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลปากน้ำปราม อำเภอลำปางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก โดยด้านสมรรถนะการ ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$) อภิปรายได้ว่า โดยพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อยสามารถปฏิบัติงานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากได้รับมอบหมาย งานและหน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของตนเอง จึงทำให้การปฏิบัติงานตาม การกกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยดี ยิ่งในปัจจุบันระบบราชการมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้สนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น AI, Chatbot, ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์, การใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการ, และ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ตามเป้าหมายและมาตรฐานงานที่กำหนด โดยไม่มีกรณีการร้องเรียนใด ๆ นอกจากนั้นพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย ยังสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ประหยัด คุ่มค่า บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งที่ผ่านมาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดีเด่นและระดับดีมาก สอดคล้องกับผลวิจัยของ วัชรพงศ์ เหล่าสุโพธิ์ (2563) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอลำปางบุรี จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ด้านผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมาก

อิทธิพลแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย ตำบลสร้างถ่อ น้อย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดอำนาจเจริญ

จากผลการทดสอบอิทธิพลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย ตำบลสร้างถ่อ น้อย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด อำนาจเจริญ ด้วยสถิติการถดถอยพหุ พบว่า การเสียสละตนเอง ($Beta = .799$) เพียงตัวแปรเดียวก็สามารถ พยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อ น้อย ได้ถึงร้อยละ 63.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้ เนื่องจากการเสียสละตนเองเป็นพฤติกรรมของบุคคล ที่มีส่วนร่วมใน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยนโยบายของรัฐบาลปฏิบัติให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในการสร้างสรรค์ความเจริญ ให้ชุมชน สังคมอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่โดยมีจิตอาสา สำนึกความรับผิดชอบต่อตนเองและประชาชนโดยยึดมั่น และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติตนอยู่ในวินัยและจรรยาบรรณของข้าราชการอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นผลประโยชน์สาธารณะเป็นที่ตั้ง โดยไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง ไม่นำทรัพย์สินของราชการไปเป็นของส่วนตัว ที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อยทุกคน ยินดีและเต็มใจมาปฏิบัติงานในวันหยุด และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงทันเวลา ในวันหยุดราชการองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ทำงานประสานงานกับประชาชน ซึ่งประชาชนจะมีเวลาว่างในวันหยุดงานเสาร์ อาทิตย์ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับผลวิจัยของชวนพิศ เงินฉลาด, 2562; สรัญญ์รักษ์ วงศ์สุวรรณ, 2566; นันทิยา ศรีมามาตและกฤษฎวรรณ โสวัชรินทร์, 2564 และ วทัญญู สัตนาวุฒ, 2562)

ข้อเสนอแนะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ด้านการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ข้าราชการ มีส่วนในการกำหนดแผนงาน โครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้รับทราบปัญหาและอุปสรรค และให้พนักงานมีความพร้อมในการแก้ไขปัญหา

ด้านการมีความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม ควรให้ความสำคัญกับการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส เป็นธรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการตัดสินใจและปฏิบัติงานต่าง ๆ จะไม่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวม

ด้านการมีความเห็นใจผู้อื่น ควรปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการด้วยจิตสำนึกในการทำเพื่อส่วนรวม ด้วยความซื่อสัตย์มีจรรยาบรรณ ในการประกอบอาชีพ ไม่เลือกปฏิบัติให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน - หลัง หากมีความล่าช้าต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจา ที่สุภาพ

ด้านการเสียสละตนเอง ควรสร้างค่านิยมให้ข้าราชการ ให้ความสำคัญกับความเสียสละ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เพื่อให้ การปฏิบัติงานและการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์การเป็นไปในทิศทางเดียวกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ด้านผลการปฏิบัติงาน องค์การควรให้ความสำคัญกับการจัดหาทรัพยากรในการจัดการความรู้ในองค์การ เช่น จัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตลอดจนมีวิธีการในการกระตุ้นชักจูงให้

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานและส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ในสายงานสายอาชีพของตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

ด้านสมรรถนะการปฏิบัติงาน องค์การควรสร้างความตระหนักให้หัวหน้างานปฏิบัติ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันและมีความยุติธรรม รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานและมีการอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ขององค์การ เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือ ช่วยเหลือ ร่วมมือกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในเชิงคุณภาพ เพื่อทราบรายละเอียดเชิงลึกของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ แต่ละด้าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานต่อไป

2. ควรศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของหน่วยงานราชการอื่น ๆ หรือทำการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ใช้อุปกรณ์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างไปจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาว่า มีข้อแตกต่างกันหรือสอดคล้องกันมากน้อยเพียงใด

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้างถ่อน้อย ตำบลสร้างถ่อน้อย อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นข้อมูลประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอันจะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **หลักสถิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

ขจรยศ รัตนทิพย์. (2568). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่ชุดค้นหาและกู้ภัยในเมือง

แห่งชาติกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. วารสารนวัตกรรมการสังคม 8(1), 128-161.

เฉลิม สุขเจริญ. (2557). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

เฉลิมวุฒิ เงินทอง. (2559). อิทธิพลกำกับของแรงงูใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์

ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. การค้นคว้า
อิสระ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชวนพิศ เงินฉลาด. (2562). แรงงูใจในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาศูนย์อู่ศูนย์นิยมหาวิทยาลัยใต้

สารนิพนธ์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นันทยา ศรีมามาสและ กฤษวรรณ โล้วชรินทร์. (2564). แรงงูใจในการบริการสาธารณะของ

บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น, วารสารการบริหารนิติบุคคลและ
นวัตกรรมท้องถิ่น, 7(12), 181-194.

นัทที ขจรกิตติยา. (2555). ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงงูใจในการบริการสาธารณะของพนักงาน

เทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เบญจธรรม ดิสกุล. (2558). การรับราชการ: แรงงูใจในการบริการสาธารณะหรือสวัสดิการ

ในองค์กร. การค้นคว้าอิสระ. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานิตา ภูเจลิยว. (2559). แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลหัวนาอำเภอยาง

ตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระ. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วาทัญญ สัตนาวุฒิ และชนวัต ลิ้มป้าณิชย์กุล. (2562). อิทธิพลกำกับของแรงงูใจในการบริการ

สาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้าน
การปฏิบัติงาน, วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม, 5(1), 29-45.

วิจิตา ชิวเรืองโรจน์. (2566). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการบริการสาธารณะและการ

สนับสนุนของเจ้าหน้าที่รัฐ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์การยุติธรรม.

สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์, และชนากร มูลพงศ์. (2557). แรงงูใจในการบริการสาธารณะของ

นักศึกษาไทย กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (รายงาน
ผลการวิจัย). อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

สร้อยผู้รักษ์ วงศ์สุวรรณ. (2566). แรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากน้ำปราณ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct

reliability and validity. **Journal of public administration research and theory**, 6(1), 5-22.

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6**

**WORK MOTIVATION OF STATE ENTERPRISE EMPLOYEES IN SMALL AND
MEDIUM ENTERPRISE DEVELOPMENT BANK OF THAILAND IN THE AREA
OF SECTOR 6**

จันทิมา ชัยมงคลกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จำนวน 127 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ สูตรของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 97 คน ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 2 (2) พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรที่มีระดับ

การศึกษาต่างก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงในงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านสภาพการทำงาน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) to study level work motivation of state enterprise employees in Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in the area of sector 6 (2) to compare the motivations affecting the performance of state enterprise employees working in Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in the area of sector 6 classified by personal factors.

This research is qualitative research. The population used in this research is working of state enterprise employees in Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in the area of sector 6. The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 127 people and get a sample group of 97 people by doing questionnaires using as a data collection tool. The statistics used in data analysis were frequently, percentage, mean, standard deviation, t-test and f-test

Major Findings: (1) State Enterprise Employees working in Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand in the area of sector 6 have a high level of overall motivation in their work, namely working relationships at the highest level ranked number 1, work success at the highest level ranked number 2 (2) Individuals of difference sex have difference overall job motivations in terms of work success, recognition, compensation and benefits. Individuals of difference age have difference overall job motivations in terms of work success, opportunities for advancement in work, job security. Individuals of difference education level have difference overall job motivations in terms of compensation and benefits, job security. Individuals of difference monthly income have difference overall job motivations in terms of work success, compensation and benefits, job security. Individuals of difference working house have difference overall job motivations in terms of work success, compensation and benefits, opportunities for advancement in work, working conditions.

Keywords: work motivation, work of state enterprise employees

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ตั้งก่อกำหนดการคลัง และกระทรวงอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการทางการเงินกับผู้ประกอบการไทยรายเล็ก ในด้านสินเชื่อหรือการร่วมลงทุน เพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ที่ไม่ได้รับบริการจากระบบสถาบันการเงินเชิงพาณิชย์ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีค่านิยมองค์กรที่เรียกว่า SME-D Culture ซึ่งประกอบด้วย 5 ประการ คือ 1) S : Synergy ประสานความร่วมมือ 2) M : Morality ยึดถือจริยธรรม 3) E : Efficiency คอบใจทุกคำ 4) D : Development พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ 5) S : Service Excellence เป็นเลิศเรื่องบริการ ซึ่งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญค่านิยมองค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นแนวทางปลูกฝังให้พนักงานของธนาคาร ซึ่งเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ยึดถือปฏิบัติสร้างวัฒนธรรมองค์กร สะท้อนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยึดถือธรรมาภิบาล สร้างแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุเป้าหมายก้าวสู่การเป็น SME Development Bank ธนาคารเพื่อการพัฒนาอย่างแท้จริง โดยให้บริการผู้ประกอบการรายย่อยอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการให้สินเชื่อ ร่วมลงทุน และการพัฒนาผู้ประกอบการตามบทบาทภารกิจของธนาคารและสอดคล้องนโยบายรัฐบาล มุ่งสู่ SME 4.0 สนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs รอบด้านทุกมิติ เพื่อพัฒนาเติบโตต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงใช้เทคโนโลยีนวัตกรรม มาช่วยในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป เพื่อที่จะสามารถขับเคลื่อนธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไปข้างหน้าได้ พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงาน และปฏิบัติให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร แต่ในปัจจุบันการให้ความสำคัญของพนักงานต่อค่านิยมองค์กรไม่ได้ทั่วถึงหรือไม่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพลดลงซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยมีการพัฒนาองค์กรชะลอหรือช้าลงได้ ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าองค์กรหรือธุรกิจต่างๆ ให้ความสำคัญกับบุคลากรของตนเองมากขึ้น เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ขาดไม่ได้ เพราะฉะนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญและสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ จะเห็นได้ว่าทุกองค์กรประสงค์จะพัฒนาตนเองไปสู่ความสำเร็จในฐานะผู้นำธุรกิจ โดยเฉพาะคุณภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 ส่งผลเป็นอย่างมากที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจและมุ่งมั่นที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 รวมถึงการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานด้านบุคคลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
4. บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน
5. บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg, Mausner, and Synderman (1959) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรตาม ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ
 - 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

- 1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยคำจูน

- 2.1 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- 2.2 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน
- 2.3 นโยบายและการบริหาร
- 2.4 สภาพการทำงาน
- 2.5 ความมั่นคงในงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ปฏิบัติงานในธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จำนวนทั้งสิ้น 127 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการของ Taro Yamane จำนวน 97 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาพื้นที่ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาค 6

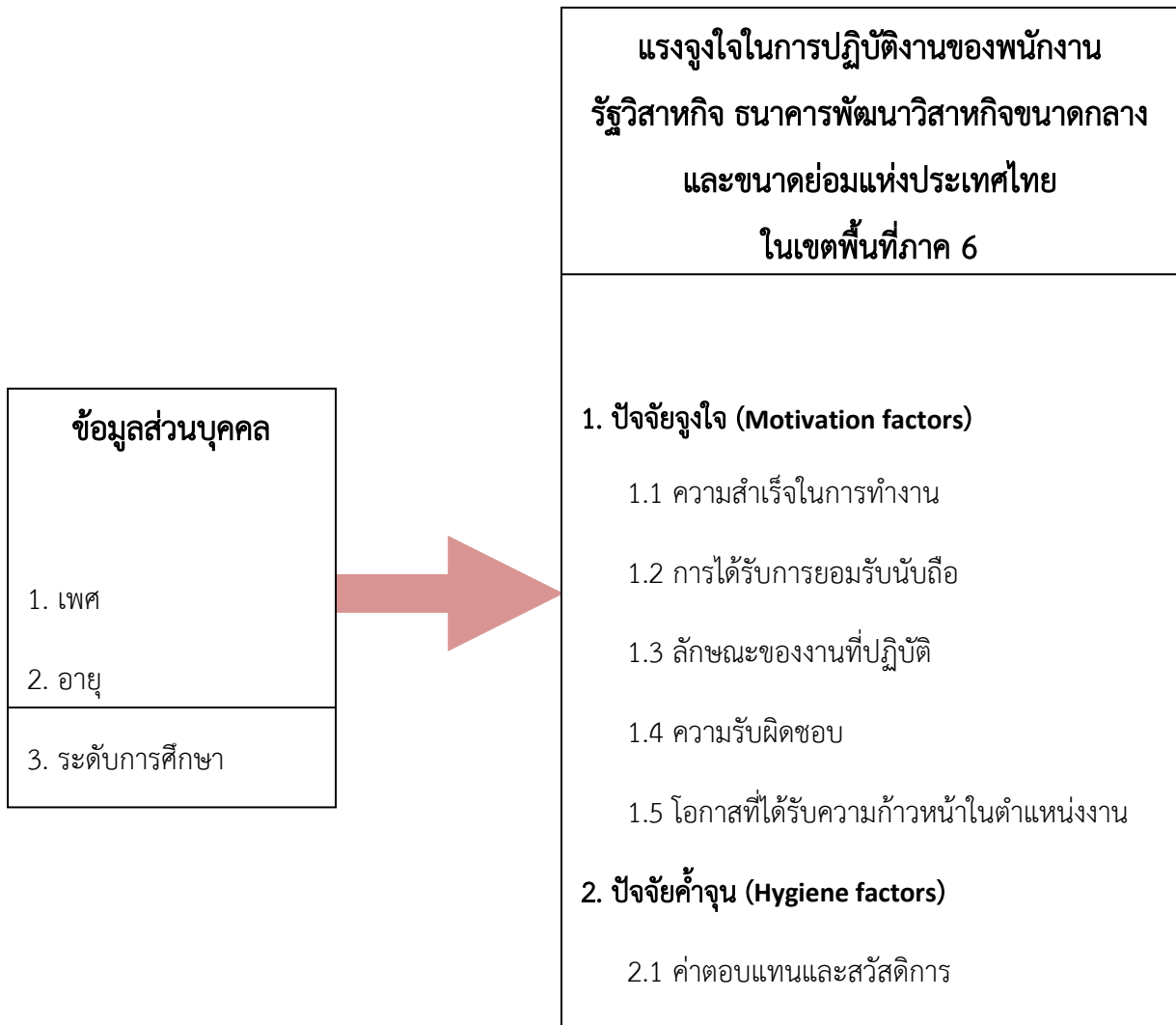
ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2568 – มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย ครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

- 1.1 ความหมายของแรงจูงใจ
- 1.2 องค์ประกอบของแรงจูงใจ
- 1.3 ประเภทของแรงจูงใจ
- 1.4 ที่มาของแรงจูงใจ
- 1.5 ความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 1.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จำนวนทั้งสิ้น 127 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากจำนวนประชากรดังกล่าวผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีเอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง คำถามของแบบสอบถาม กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

1. องค์ประกอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จำนวน 30 ข้อ

2. เกณฑ์การให้คะแนน

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบ Rating scale

3. เกณฑ์การแปลผล

จากการกำหนดลักษณะของแบบสอบถาม เมื่อนำค่าระดับคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนมาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยการแจกแจงความถี่ ได้เกณฑ์คะแนนที่จะนำมาพิจารณาระดับแรงจูงใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแจงแบบสอบถามตามสัดส่วนที่กำหนด โดยให้กรอกข้อมูลตามความเป็นจริง จำนวน 97 ราย ซึ่งขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงผู้อำนวยการ ภาค 6 เพื่อขอความร่วมมือพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดตอบแบบสอบถามได้อย่างอิสระ และตรงความเป็นจริง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ได้แก่ ความวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้ t -test และวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยใช้ f -test และกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 80.4 มีอายุ 31 ปีขึ้นไป - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 การศึกษาจบระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.1 รายได้ต่อเดือน 20,001 บาท - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.3 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.3
2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยภาพรวมพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, s.d. = 0.09) โดยด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, s.d. = 0.14) โดยด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, s.d. = 0.14)

เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับ ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติปฏิบัติงานใน ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 ผู้วิจัยเห็นว่ามีความประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในเขตพื้นที่ภาค 6 จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวม 2 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีระดับแรงจูงใจในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในองค์กร ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สามารถใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ดี

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ มีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีภาคภูมิใจในอาชีพของตน ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือในความรู้ ความสามารถ และมอบหมายปฏิบัติงานแล้วประสบความสำเร็จ และได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่างานที่ปฏิบัติ ตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะกับความรู้ความสามารถ มีอิสระในตัดสินใจ จึงเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน

1.4 ด้านความรับผิดชอบ มีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่มีความสำคัญ สามารถตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน

1.5 ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่างานที่ปฏิบัติเป็นงานที่สามารถเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ โดยหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้สอบชิงทุนการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ปฏิบัติ

1.6 ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีระดับแรงงใจในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถจัดสรรสวัสดิการ ให้กับบุคลากรได้อย่างครอบคลุม รวมทั้งอัตราเงินเดือนอยู่ในอัตราที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับ และเพียงพอในการดำรงชีพ

1.7 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน มีระดับแรงงใจในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรภายในหน่วยงานมีความสามัคคี เอื้ออาทร ช่วยเหลือกันซึ่งกันและกัน

1.8 ด้านนโยบายและการบริหารมีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ให้ชัดเจน สอดคล้องกับหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.9 ด้านสภาพการทำงานมีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมที่ทำงานมีความเหมาะสม ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์การทำงานที่เพียงพอ แต่อาจจะไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอกับปริมาณการใช้วัสดุ โดยหน่วยงานอาจต้องดำเนินการขอรับการจัดสรรงบประมาณจากหน่วยงานส่วนกลางเพิ่มขึ้น

1.10 ด้านความมั่นคงในงานมีระดับแรงงใจในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพของตน รู้สึกมีเกียรติ มั่นคงในสถานภาพ และสามารถเลี้ยงชีพตนและครอบครัวได้.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) ด้านสภาพการทำงาน ส่วนกลางควรจัดสรรงบประมาณให้แต่ละหน่วยงานได้อย่างเพียงพอในการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ให้กับบุคลากร
- 2) ด้านความรับผิดชอบเป็นอันดับสุดท้าย ผู้บริหารควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากร โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงลึก โดยให้บุคลากรทุกคน สามารถนำเสนอความคิดเห็นอย่างกว้างขวางมากขึ้น
- 2) การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาค 6 เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับบุคลากรในเขตพื้นที่อื่น เพื่อศึกษาว่าผลการวิจัยจะสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันหรือไม่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกศินี ดันติชัยวนิช. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีตำรวจภูธรเมือง สระแก้ว. งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุวรรณ กมลสินธุ์. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม นวนคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ฐนิตา ปัตตานี. (2546). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐวิวัฒน์ แหวนหล่อ นลินี ทองประเสริฐ และอโณทัย หาระสาร. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอรามัญใต้ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพรรณ, 16(1), 59.

ณุกัทธิย์ ชุกวิวัฒน์, & รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์. (2562). แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน. วารสารการจัดการองค์กร, 11(2), 45-60.

ชนนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2559). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ปัทมิตา จันทวงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

พาสนา จุลรัตน์. (2548). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พลิศารุ่งเรือง และ โรจน์ลักษณ์ ชื่นชลธิ. (2560). การศึกษาแรงจูงใจในการตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย. สารนิพนธ์วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เพ็ญรุ่ง แก้วทอง. (2559). แรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการศาลยุติธรรม: กรณีศึกษา ศาลอุทธรณ์ภาค 1. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกริก.

ขงยุทธ เกษสาคร. (2541). “ภาวะผู้นำและการจูงใจ”. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ละมุด บุตรา. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

วัชร บัญพลอด. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวัจ ปัญญาวิภาส. (2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรเทศบาลตำบลอรัญญิก อำเภอ**

นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย บูรพา.

สมคิด บางโม. (2562). **องค์การและการจัดการ Organization and Management**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ด
ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สมยศ นาวิการ. (2527). **การติดต่อสื่อสารขององค์การ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สุพิชญา ชัยโชติรานนท์. (2550). **ผู้จัดการป้ายแดง - - ชิงแรง แทรงมือโปร**. กรุงเทพฯ: ไอ เอ็ม บুক.

อดุลย์ ทองจำรุณ. (2556). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเขตพื้นที่ อำเภอ**
แก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

อนุชิต เข้มย่นยง. (2557). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองตราด**
จังหวัดตราด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อาภาพร บุญจันทร์. (2552). **แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มหาวิทยาลัย**
ศิลปากร กรณีศึกษาวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. สารนิพนธ์สังคม สงเคราะห์ศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Chung, C.M.Y., & Darke, P.R. (2006). **The consumer as advocate: Self-relevance, culture, and word-of-mouth**.

Marketing Division, Sauder School of Business, 17, 269-279.

Domjan, M. Learning and behavior systems. (1996). **G. Stanley Hall lecture, presented at**

meetings of the Midwest Psychological Association. Chicago.

Greenberg, J., & Baron, R.B. (1995). **Behavior in organizations : Understanding and managing**

the human side work. 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Herzberg, F. (1959). **The motivation to work, by Frederick Herzberg and others.** New York, Wiley.

Leonina-Emilia et al., (2013). Vroom's Expectancy Theory. An Empirical Study: Civil Servant's Performance Appraisal Influencing Expectancy.

Lovell, R. E., (1980). **Adult Learning.** New York : John Wiley and Sons.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality.** New York: Harper and Row.

McGregor, Douglas. (1960). **The human side of enterprise.** New York: McGraw-Hill

Novabizz. (2558). **Behavior and Motivation.** <http://novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>

Pigors, P., & Myers, C. A. (1981). **Personnel administration (9th ed.).** Tokyo: McGraw-Hill.

Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). **Managerial Attitudes and Performance.** Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Robbins, Stephen P. & Mary Coulter. (2003). **Management. (7th ed.).** New Jersey: Engle Wood

Cliffs Prentice Hall.

Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). **Consumer Behavior 5th ed.** New Jersey : Prentic-Hall.

Sule, E. T. (2017). **Islamic perspective on competence to increasing organizational citizenship behavior (OCB)**

with knowledge sharing behavior as a moderation variable of sharia bank employees in the Bangka

Belitung islands province. Academy of Strategic Management Journal, 16(3).

Tella, A. & Ibinaiye, “**Correlates of staff motivation, satisfaction, and jobperformance of library staff in selected Nigerian University libraries,**” *International Information & Library Review*, 52, 1 (2020): 32-49.

Vroom, Victor Harold. (1964). **Work and Motivation.** : John Wiley & Sons.

Weihrich, Heinz & Harold Koontz. (1993). **Management : A global perspective.** 10 th ed. New York : McGrawHill.

ความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF SOLDIERS IN THE SECURITY
BATTALION, OFFICE OF THE HEADQUARTERS OF THE ROYAL THAI ARMED
FORCES HEADQUARTERS**

จินตทัศน์ ไชยตุลยัทสน์

Jinnathash Chaitulyathash

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย 2) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 219 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล 1) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .496) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .527) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .535) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .502) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .673) ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความผูกพัน องค์กร ทหาร กองพันระวังป้องกัน กองบัญชาการกองทัพไทย

ABSTRACT

The research objectives were (1) to study the level of organizational commitment of soldiers in the Security Battalion, Office of The Headquarters of The Royal Thai Armed Forces Headquarters, and (2) to compare the level of organizational commitment of soldiers in the Security Battalion, Office of The Headquarters of The Royal Thai Armed Forces Headquarters, classified by personal factors. The research was quantitative. The population used in this research was 219 soldiers in the Security Battalion, Office of The Headquarters of The Royal Thai Armed Forces Headquarters. The sample was determined by using Krejci and Morgan table, resulting in a sample of 140 people. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research result found that (1) The level of organizational commitment of soldiers in the Security Battalion, Office of The Headquarters of The Royal Thai Armed Forces Headquarters, overall, it was at a high level ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .496). The highest mean was the desire to maintain membership in the organization ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = .527), followed by the willingness to devote a great deal of effort to work for the benefit of the organization ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = .535), strong belief and acceptance of the organization's goals and values ($\bar{x} = 3.70$, S.D. = .502), and the lowest rank was the organizational unity ($\bar{x} = 3.61$, S.D. = .673), respectively, (2) the comparison level of organizational commitment of soldiers in the Security Battalion, Office of The Headquarters of The Royal Thai Armed Forces Headquarters, classified by personal factors found that gender, age, marital status, education level, rank, and monthly income. There were different levels of organizational commitment.

Keywords: Commitment, Organization, Military, Security Battalion, Royal Thai Armed Forces Headquarters

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน องค์กรใดที่ต้องการดำเนินกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ โดยทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรม การกิจ และหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในการบริหารและการสร้างคุณค่าให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร องค์กรอาจสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยความผูกพันของบุคลากร (Employee Engagement) หมายถึง ทศนคติของบุคลากรที่แสดงออกผ่านความคิด ความรู้สึก การรับรู้ และการเรียนรู้ ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์และความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อองค์กรผ่านการทำงาน บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่ตระหนักถึงความสำคัญของงานและมีแรงบันดาลใจต่อบทบาทหน้าที่ของตนในเชิงพัฒนา นอกจากนี้ ยังมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ซึ่งช่วยส่งเสริมความร่วมมือ ร่วมใจ และความร่วมมือระหว่างกัน เพื่อสร้างสรรค์ ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อผลิตภาพและคุณภาพขององค์กร (ธนชาติ อินสว่างภพ, 2560)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกัน แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเต็มใจที่จะอุทิศกายและใจเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร และ 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร (Steers, 1977) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ซึ่งหมายถึง การเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตนเองเช่นกัน การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1979)

กองพันระวังป้องกันภัยได้สังกัดสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพอากาศ มีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยของชาติ โดยรับผิดชอบการป้องกันพื้นที่ยุทธศาสตร์ สถานที่ราชการสำคัญ และโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนปฏิบัติการกิจพิเศษในสถานการณ์วิกฤต ซึ่งการดำเนินการกิจดังกล่าวให้บรรลุผลสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความพร้อมทั้งด้านยุทธวิธี ยุทธโศปกรณ์ และที่สำคัญที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์กร ของกำลังพลในหน่วย ทหารในกองพันระวังป้องกันถือเป็นกำลังหลักที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันสูง มีระยะเวลาการบริการที่ยาวนาน และเผชิญ

กับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยชี้วัดความมุ่งมั่น ทศนคติเชิงบวก และการอุทิศตนของทหารในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของปัญหานี้อยู่ที่ว่า หากทหารในหน่วยขาดความผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ความสามัคคีในหน่วย และประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงด้านความมั่นคงของชาติได้ โดยเฉพาะในบริบทของกองทัพไทย ซึ่งมีโครงสร้างแบบลำดับชั้นและวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา ปัญหาอาจทวีความซับซ้อนหากความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมไม่ได้รับการส่งเสริมเทียบเท่ากับความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในสายการบังคับบัญชา

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย การศึกษาในประเด็นดังกล่าวจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทยต่างกัน มีผลทำให้ทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย มีระดับความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ใน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร 3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และ 4) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

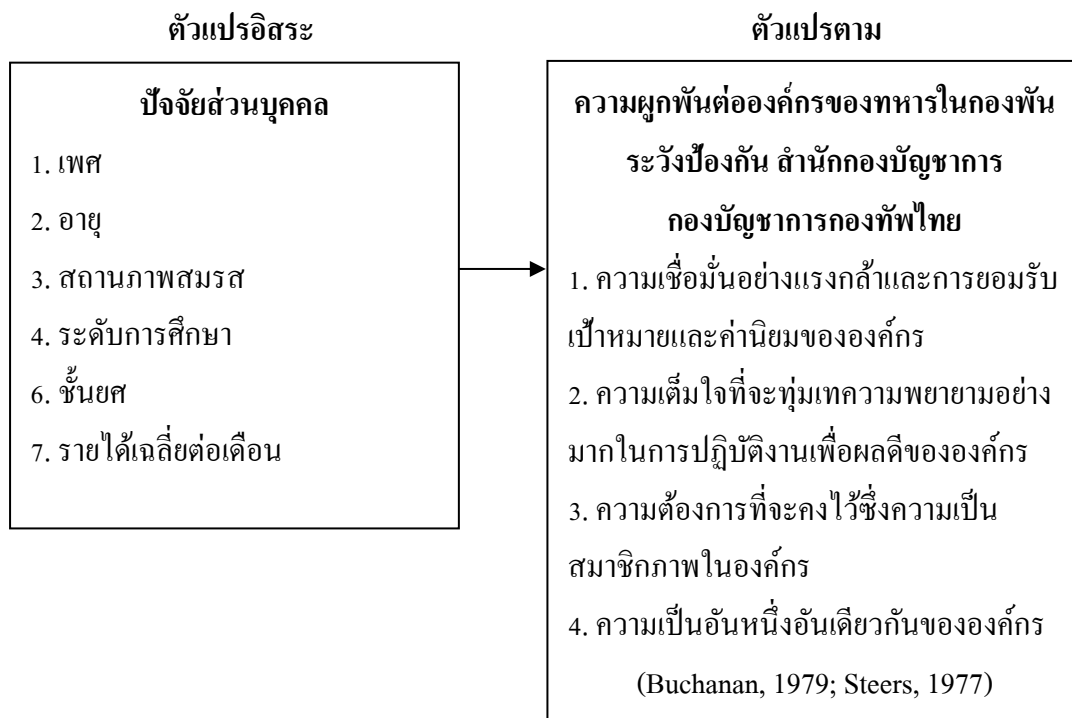
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพอากาศ ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 30 คน และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 189 คน รวมจำนวน 219 คน (ข้อมูล ฝ่ายธุรการและกำลังพลกองบังคับการ กองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพอากาศ, 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพอากาศ จำนวน 140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จากนั้นใช้กลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 19 คน และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 121 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพอากาศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1991) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

Kanter (1968) ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีที่พนักงานมีต่อองค์กร ซึ่งส่งผลมาจากความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการหรือความสนใจของพนักงาน โดยแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะเสียสละเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะการรวมกลุ่ม (Cohesion Commitment) หมายถึง ความผูกพันทางสังคมในองค์กรที่ก่อให้เกิดการรวมกลุ่มของพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในองค์กรแบบเดียวกัน
3. ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะควบคุม (Control Commitment) หมายถึง การยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และค่านิยมขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

McClelland (1961) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสบายใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก (ทรงศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์, 2553) บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จจะมีความทะเยอทะยาน มีการมุ่งแข่งขัน และมีความพยายามที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น (Lindgren, 1976)

Pigors and Myers (1981) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็แรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน
2. ความปลอดภัยของงาน ลักษณะของงานที่ต้องมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถ: พนักงานควรมีโอกาสในการใช้ความสามารถและพัฒนาความสามารถของตนอย่างเต็มที่
3. โอกาสในการก้าวหน้า การมีโอกาสนก้าวหน้าในตำแหน่งงานและการมีความมั่นคงในงานนั้นเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดี

Myers (1970) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยเน้นถึงลักษณะสำคัญของการวางแผนเป้าหมายของงานเพื่อให้ได้ผลในเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว งานควรมีส่วนสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัวของผู้ทำงาน เพื่อให้มีความหมายและความสำคัญต่อพวกเขา
2. การวางแผนและการวัดความสำเร็จ งานต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนและสามารถวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ
3. ลักษณะของเป้าหมายเพื่อสร้างแรงจูงใจภายใน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings (1985) ได้นิยามความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก (Well-Being) ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้และประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ ดังนี้ (1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร (2) ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติ จนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และ (3) ช่วยปรับปรุงสัภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Walton (1973) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะของการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคลและสภาพตัวบุคคล หรือสังคม ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของการทำงาน สามารถวัดได้จากเกณฑ์ชีวิตในแปดด้าน ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เพียงพอสำหรับการดำรงชีวิตตามมาตรฐานที่ยอมรับในสังคม และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนจากงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้อง สุขลักษณะ และปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานทั้งทางกายภาพและทางจิตใจที่ต้องไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและปลอดภัยต่อสุขภาพ

3. โอกาสในการพัฒนาความรู้และขีดความสามารถ (Immediate Opportunity to Use and Develop of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่ต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ รวมถึงการมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญและมีความหมาย และการสนับสนุนการศึกษา การอบรม และการพัฒนาความสามารถ

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) งานต้องช่วยเพิ่มพูนความรู้และความสามารถ พร้อมทั้งให้โอกาสในการก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ รวมถึงได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) หมายถึง โอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และมีโอกาสเท่าเทียมในการก้าวหน้า ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าและประสบความสำเร็จในการทำงาน

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคล ความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมถึงการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย การมีเสรีภาพในการพูด และความเสมอภาคในการทำงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยรวม (Work and The Total Life Space) เรื่องนี้เกี่ยวข้องกับการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถจัดการชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั้นหมายความว่า ต้องไม่ปล่อยให้พนักงานรับความกดดันจากการทำงานมากเกินไป โดยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยงการที่พนักงานต้องเคร่งเครียดกับงานจนไม่มีเวลาในการพักผ่อนหรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยเพิ่มคุณค่าและความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน โดยพนักงานจะรู้สึกว่าการที่ตนทำงานอยู่นั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่าการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมือง และอื่น ๆ

ข้อมูลเกี่ยวกับกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย

ภารกิจหน่วย มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการ ดูแลรักษาสถานที่ และควบคุม กำกับดูแล การระวังป้องกัน การรักษาความปลอดภัย ณ ที่ตั้ง กองบัญชาการกองทัพไทย มีผู้อำนวยการสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบ

ขอบเขตความรับผิดชอบและหน้าที่สำคัญ

- ดูแลรักษาและทำความสะอาดสถานที่ บริเวณนอากาการ กองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย และดำเนินการเกี่ยวกับงานสุขาภิบาลทั้งปวง รวมทั้งประดับตกแต่งสถานที่ ณ ที่ตั้ง กองบัญชาการกองทัพไทย

- ให้บริการแรงงาน ตลอดจนการบริการอื่น ๆ

- ประสานงาน และกำกับดูแลหน่วยต่าง ๆ ที่มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งกองบัญชาการกองทัพไทย

- ควบคุม อำนาจการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับการระวังป้องกัน การรักษาความปลอดภัยสถานที่ บุคคลสำคัญ ทรัพย์สินของทางราชการ ณ ที่ตั้งกองบัญชาการกองทัพไทย เป็นหน่วยที่ปฏิบัติการกิจ เพื่อสนองตอบ ต่อนโยบายผู้บัญชาการทหารสูงสุด และการระวังป้องกันที่ตั้ง กองบัญชาการกองทัพไทย ดังนั้น หน่วยจึงต้องมีความพร้อม ในการเตรียมกำลังพลเพื่อป้องกันภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ที่จะเกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ภายในกองบัญชาการ เช่น ภัยจากกลุ่มผู้เรียกร้องทางการเมือง ภัยจากธรรมชาติ หรือภัยจากเหตุการณ์นอกความคาดหมาย หน่วยจึงดำเนินการฝึกเตรียมความพร้อมด้าน การป้องกันอัคคีภัย การระวังป้องกันที่ตั้ง โดยหน่วยมีการสนธิกำลังจากส่วนราชการต่าง ๆ ในกองบัญชาการ เพื่อทำการฝึกเตรียมความพร้อม ในการระวังป้องกันที่ตั้ง ซึ่งประกอบด้วย กองร้อยรักษาการณ์ กองร้อยสารวัตรทหาร กองร้อยระวังป้องกัน ชุดสารวัตรทหารผสมเหล่า ชุดปฏิบัติการจิตวิทยาและประชาสัมพันธ์ ชุดเจ้าหน้าที่เทคนิค ชุดแพทย์ ชุดบรรเทาสาธารณภัย ชุดกองหนุน (กองบัญชาการกองทัพไทย, 2555)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ประกอบด้วย 1) นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 30 คน และ 2) นายทหารชั้นประทวน จำนวน 189 คน รวมจำนวน 219 คน (ข้อมูล ฝ่ายธุรการและกำลังพลกองบังคับการ กองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นายทหารชั้นสัญญาบัตร และนายทหารชั้นประทวน ในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 140 คน ซึ่งได้มาจากการกำหนด

ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 19 คน และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 121 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนัก กองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนัก กองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ในด้าน (1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร (3) ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และ (4) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของ องค์กร เป็นแบบ Likert Scale ให้เลือก 5 ระดับ (Five-point Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้ความหมายของระดับความคิดเห็น (บุญชม ศรีสะอาด, 2555) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
5	มีความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด
4	มีความผูกพันต่อองค์กรมาก
3	มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
2	มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย
1	มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญแก้ไขและให้ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยได้ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) กับกลุ่ม บุคลากรที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจให้คะแนนและคำนวณค่าความ เชื่อมั่นตามสูตรของ Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทุกข้อเท่ากับ .9507 แสดงว่าแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามใน ประเด็นที่ผู้ตอบไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจต่างกัน เพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและเหมาะสมมาก ยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สํารวจข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สํานักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย
2. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยเพื่อติดต่อประสานงานกับกองพันระวังป้องกัน สํานักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้
3. หลังจากได้รับอนุญาตจากกองพันระวังป้องกัน สํานักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง
4. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการคัดแยกแบบสอบถามเพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.14 มีอายุระหว่าง 26-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 67.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีระยะเวลาในการทำงานเกินกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีชั้นยศประทวน คิดเป็นร้อยละ 86.43 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.0
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สํานักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .496) ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .527) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .535) ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .502) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .673) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .502) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าพเจ้ามีแรงจูงใจที่จะทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .603) รองลงมา คือ ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์กรว่าเหมาะสมและมีคุณค่า ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = .660) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้าพเจ้ายอมรับค่านิยมหลักขององค์กรอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = .576)

2.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .535) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าพเจ้าทุ่มเทเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .665) รองลงมา คือ ข้าพเจ้าพยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .635) ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .730) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้าพเจ้าพร้อมเสียสละเวลาส่วนตัวหากองค์กรต้องการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .778)

2.3 ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .527) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าพเจ้าพร้อมสนับสนุนองค์กรแม้ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .629) รองลงมา คือ ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรนี้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .626) ข้าพเจ้าต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ต่อไปในระยะยาว ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .784) ข้าพเจ้ารู้สึกว่าสถานที่ทำงานแห่งนี้มีคุณค่าและเหมาะสมกับตนเอง ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .694) ส่วนอันดับต่ำสุด คือข้าพเจ้ารู้สึกผูกพันกับองค์กรจนไม่ต้องการย้ายไปที่อื่น ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = .791)

2.4 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .673) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นสมาชิกในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = .719) รองลงมา คือ องค์กรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = .790) สมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} =$

3.47, S.D. = .781) ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ข้าพเจ้ารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในองค์กรนี้ ($\bar{X}$ = 3.24, S.D.= 1.036)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ต่อเดือน พบว่า

3.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามเพศพบว่า เพศชายมีระดับความผูกพันกับองค์กรมากกว่าเพศหญิง ในทุก ๆ ด้าน

3.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มอายุอื่น เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน เพื่อผลดีขององค์กร และด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีอายุ 20-25 ปี และ 26-46 ปี ส่วนด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ข้าราชการที่มีอายุ 20-25 ปี มีความผูกพันต่อองค์กรมีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีอายุ 26-46 ปี และมีอายุมากกว่า 47 ปีขึ้นไป

3.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันในภาพรวม พบว่า ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสหม้าย มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการสถานภาพสมรสอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสหม้าย มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีสถานภาพสมรส โสด และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ส่วนด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรและด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการสถานภาพสมรส โสด สมรส และหม้าย

3.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันในภาพรวม พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ เมื่อพิจารณาราย

ด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ข้าราชการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

3.5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกันในภาพรวม พบว่า ข้าราชการชั้นสัญญาบัตรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมสูงกว่าข้าราชการชั้นประทวน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร

3.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันในภาพรวม พบว่า ข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท, 10,001 – 15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ส่วนด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-15,001 บาท และด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท และ 20,001 ขึ้นไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และ ด้านความเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายรายละเอียดของแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความเชื่อมั่นว่าเป้าหมายขององค์กรนั้นเหมาะสมและมีคุณค่า และยอมรับค่านิยมหลักขององค์กรอย่างจริงจัง ทั้งนี้เป็นเพราะทหารในกองพันระวังป้องกันมีการปลูกฝังวินัย ความรับผิดชอบ และจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน และการมีผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดี ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอย่างจริงจัง รวมทั้งมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Evans (1971) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิสิทธิ์ เกรือสา (2564) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี การสร้างกิจกรรมหรือพื้นที่ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้มีโอกาสเรียนรู้ และซึมซับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิราภรณ์ ศรีธนา (2564) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุ่มเทเต็มที่ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย พยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และพร้อมเสียสละเวลาส่วนตัวหากองค์กรต้องการ ทั้งนี้เป็นเพราะทหารในกองพันระวังป้องกันมีจิตสำนึกในหน้าที่ ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีแรงผลักดันจากความรู้สึกผูกพันต่อภารกิจของกองทัพไทย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมความร่วมมือ การสนับสนุน

จากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ทหารมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และมั่นคง สอดคล้องกับ McClelland (1961) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับสิ่งจูงใจของมนุษย์ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จทั้งในระดับบุคคลและระดับสังคม พบว่า สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Need for Achievement) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และเมื่อสามารถทำได้สำเร็จแล้วก็จะบังเกิดความสุขใจ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำต่อไปอีก สอดคล้องกับการศึกษาของ นกัสนพร พรหมเขียว (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมสนับสนุนองค์กรแม้ในช่วงเวลาที่ยากลำบาก รู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กรนี้ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนี้ต่อไปในระยะยาว รู้สึกว่าสถานที่ทำงานแห่งนี้มีคุณค่าและเหมาะสมกับตนเอง และรู้สึกผูกพันกับองค์กรจนไม่ต้องการย้ายไปที่อื่น ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรได้สร้างความรู้สึกรับรู้ถึงคุณค่าและเหมาะสมกับตนเอง และรู้สึกผูกพันกับองค์กรจนไม่ต้องการย้ายไปที่อื่น ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรได้สร้างความรู้สึกรับรู้ถึงคุณค่าและเหมาะสมกับตนเอง และรู้สึกผูกพันกับองค์กรจนไม่ต้องการย้ายไปที่อื่น นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมความภาคภูมิใจในภารกิจและบทบาทของตนในกองพันไทย ส่งผลให้ทหารมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและต้องการรักษาสถานภาพของตนในองค์กรไว้ในระยะยาว พร้อมยืนหยัดเคียงข้างองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญพิชชา สามารถ (2564) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรศักดิ์ ธรรมวิทยา (2564) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีหน่วยงานซ่อมบำรุงของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานหน่วยงานซ่อมบำรุงอยู่ในระดับต่ำ สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกันอาจมาจากบริบทที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรทหารและองค์กรเอกชน โดยองค์กรทหารมีวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในภารกิจและบทบาทของตนเอง ในขณะที่องค์กรเอกชนบางแห่งอาจมีข้อจำกัดในด้านการสร้างความผูกพันที่ยั่งยืนและความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของ

พนักงาน

1.4 ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการกองบัญชาการกองทัพไทย ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร โดยภาพรวม มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกว่ามีสมาธิในองค์กรมีเป้าหมายร่วมกัน องค์กรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก และสมาชิกในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีการปลูกฝังจิตวิญญาณแห่งความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันผ่านกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคี การสื่อสารภายในที่เปิดกว้าง และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างสมาชิก ผู้นำในหน่วยมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายใน โดยส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมและให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกคน ส่งผลให้ทหารในกองพันรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และเกิดความผูกพันที่มั่นคงต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน 2) ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิสิทธิ์ เครือสา (2564) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย ในความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ชั้นยศ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าเพศชายมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากบทบาทและความคาดหวังทางสังคมที่มีต่อเพศชายในองค์กรที่มุ่งเน้นผลผลิตและความสำเร็จ ข้าราชการที่มีอายุมากกว่ามักจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า โดยเฉพาะในความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อ

ผลดีขององค์กร ซึ่งอาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน ทำให้เกิดความผูกพันและความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กรมากขึ้น ข้าราชการที่มีสถานภาพสมรสหม้ายมีระดับความผูกพันสูงสุด อาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในชีวิตและการทำงาน หรืออาจเป็นผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ชีวิต ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามักจะมียกระดับความผูกพันสูงกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะการศึกษาที่สูงขึ้นทำให้มีความเข้าใจในบทบาทของตนเองในองค์กรมากขึ้น และมีความคาดหวังในอาชีพการงานที่สูงขึ้น ข้าราชการชั้นสัญญาบัตรมีระดับความผูกพันสูงกว่าชั้นประทวน โดยเฉพาะในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งอาจเป็นเพราะชั้นยศที่สูงขึ้นมาพร้อมกับความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น ข้าราชการที่มีรายได้สูงกว่ามักจะมียกระดับความผูกพันสูงกว่า โดยเฉพาะในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ซึ่งอาจเป็นเพราะความพึงพอใจในสวัสดิการและโอกาสในการเติบโตในอาชีพการงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ได้เสนอตัวแบบที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร โดยส่วนแรกแบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น อายุ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า การศึกษา และลักษณะบทบาท 2) ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความท้าทายของงาน โอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม 3) ประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วย ทักษะของกลุ่มที่มีต่อองค์กร ความเชื่อถือต่อองค์กร และความไว้วางใจต่อองค์กร องค์กรมีความเข้าใจที่พนักงานได้ลงทุนลงแรง และเห็นความสำคัญของพนักงาน องค์กรมีการให้รางวัลหรือได้ตระหนักถึงความคาดหวังของพนักงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ประภัทสรณ์ ชำนาญเวช (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อริสรา ชีรเจริญกุล (2564) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นกัสนพร พรหมเขียว (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ผลการเปรียบเทียบระดับความผูกพันองค์กรของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่ ที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่

สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลธิชา กิตติวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดในจังหวัดนนทบุรี พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุเพราะคนกลุ่มนี้มีระดับการศึกษาที่สูง โอกาสที่พนักงานกลุ่มนี้จะย้ายหรือลาออกจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดไปทำงานที่อื่นที่ได้รับเงินเดือนตรงตามวุฒิมีมากกว่าการปรับตำแหน่งให้ตรงตามวุฒิการศึกษา ซึ่งสาเหตุที่ไม่สอดคล้องกันอาจเป็นเพราะบริบทขององค์กรและลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพบก พบว่า ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรนั้นต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เนื่องจากมีความเสี่ยงต่อการเกิดเหตุร้าย อุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิต และปัญหาสุขภาพ ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการรักษาความปลอดภัยหรือวิธีการป้องกันที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ข้าราชการสามารถทำงานได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพบก สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างความรักความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเจาะลึกปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันให้ละเอียดขึ้น เช่น สิ่งที่ทำให้ข้าราชการรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป้าหมายส่วนตัวที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกลดลงในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร รวมถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

3. ควรศึกษาการสร้างแบบจำลองเชิงแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยระบุปัจจัยที่ส่งผลและความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาองค์กรให้เกิดความผูกพันในระยะยาวอย่างเป็นระบบ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กองบัญชาการกองทัพไทย. (2555). ประวัติ สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการกองทัพไทย.
- จิรวรัตน์ สว่างศรี. (2558). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของทหารในกองพันระวังป้องกัน สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย. วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2(2): 83-95.
- ชนชาติ อินสว่างภพ. (2560). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารชั้นประทวน หน่วยงาน กองพันทหารสาธิต สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยพิชชา สามารถ. (2564). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นภัสสร พรหมเขียว. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของข้าราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย จังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประภัทสรณ์ ชำนาญเวช. (2564). ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน บริษัท เอฟ-เทค เอ็มเอฟจี. (ไทยแลนด์) จำกัด (สำนักงานใหญ่). วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 2(1): 18-34.
- ปรารธนา หลีกภัย. (2563). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดตรัง. วารสาร บริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 3(3): 132-146.
- พงศ์พิสุทธิ ดิษฐพรสกุล. (2567). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการทหารเจเนอรัลชั้นนาย สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย. วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 9(1): 51-60.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภรณ์ กิรีติบุตร. (2558). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- ภัทรฉัตร รุ่งแสง และ จารุกฤษณ์ เรืองสุวรรณ. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพลทหารนาวิกโยธินกองพันทหารราบที่ 1 รักษาพระองค์ กรมทหารราบที่ 1 กองพลนาวิกโยธิน. Procedia of Multidisciplinary Research, 1(7): 112.
- สมพร สุทัศน์ย์. (2552). มนุษย์สัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย. (2555). ประวัติสำนักกองบัญชาการ กองบัญชาการกองทัพไทย. กรุงเทพฯ: กองบัญชาการกองทัพไทย

อภิสิทธิ์ เจริญสา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผนก ข ระดับ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อิทธินันท์ สันทศ. (2552). **Employee Engagement** ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

Angle, H. L., & Perry, J. L. (1981). **An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness.** Administrative Science Quarterly, 26(1): 1-14.

Buchanan, D. A. (1979). **The Development of Job Design Theories and Techniques.** New York: Praeger Publishers.

Buchanan, B. (1974). **Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations.** Administrative Science Quarterly, 19: 533-546.

Evans, M. T. (1971). Managing the New Manager. **Personnel Administration**, 34: 31 - 38.

Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002). **Commitment to Organizational Change: Extension of a three-component model.** Journal of Applied Psychology, 87(3): 474-487.

Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). **Organizational Development and Change.** St. Paul, Minn: West.

Kanter, R. M. (1968). **Commitment And Social Organization: A Study of Commitment Mechanism in Utopian Community.** American Sociological Review, 33 (4): 449 - 517.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3): 607-610.

Lindgren, H. C. (1976). **Educational Psychology in The Classroom.** John Wiley & Sons.

McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society.** Van Nostrand.

Steer, R. M. (1977). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.** Administrative Science Quarterly, 22(1).

Walton, R. E. (1973). **Quality of Work Life: What is it?.** Sloan Management, 15 (1): 12-16.

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

Service quality of Nong Ya Sai District Registration Office,

Suphan Buri Province

จุฑาทิพย์ กิจวิเชียร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี (2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมุ่งเน้นไปที่ผู้ใช้บริการที่สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน จากจำนวน 400 คนนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างขึ้นมาอย่างระมัดระวังโดยใช้วิธีการทางคณิตศาสตร์แบบพิเศษ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ 400 คน ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และผู้ให้บริการ 5 คน นักวิจัยได้ถามคำถามโดยใช้แบบสอบถามเพื่อหาคำตอบ เพื่อทำความเข้าใจโดยใช้เครื่องมือทางคณิตศาสตร์ต่างๆ เช่น การนับจำนวนครั้งของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การหาค่าเฉลี่ย และการเปรียบเทียบกลุ่ม

ผลการวิจัย พบว่า (1) สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ให้บริการอยู่ระดับมาก โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ลำดับถัดมาคือ การให้ความมั่นใจ (2) เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพบริการ พบว่าคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจัดเรียงตามประเภทบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรดูแลและให้คำแนะนำแก่พนักงานเพื่อให้ใส่ใจในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเป็นธรรมและเป็นประโยชน์แก่ทุกคนที่ต้องการความช่วยเหลือ นอกจากนี้ ควรมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมในการทำงานและช่วยเหลือผู้คนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

ABSTRACT

This research aims to (1) study the level of service quality of Nong Ya Sai District Registration Office, Suphan Buri Province, (2) compare the service quality of Nong Ya Sai District Registration Office, Suphan Buri Province, classified by personal characteristics, and (3) develop guidelines for developing the service quality of Nong Ya Sai District Registration Office, Suphan Buri Province.

This research was a quantitative and qualitative study, focusing on 400 service users at the Nong Ya Sai District Registration Office, Suphan Buri Province. From these 400 people, a sample group was carefully selected using a special mathematical method. It consisted of 400 service users, 5 experts, and 5 service users. The researchers asked questions using a questionnaire to find answers. To understand, they used various mathematical tools such as counting the number of times an event occurred, finding an average, and comparing groups.

The study found that (1) the Nong Ya Sai District Registration Office in Suphan Buri Province provided excellent services. Reliability was the most important aspect, followed by confidence. (2) Overall service quality was not significantly different, but service types were significantly different at the 0.05 level. (3) To further improve service, district chiefs and deputy district officers should oversee and advise their staff to ensure they are attentive to problem-solving, treat everyone fairly, and provide assistance to those seeking assistance. Furthermore, appropriate tools, equipment, and facilities should be provided to enable effective work and assistance.

Keywords: Service quality, Nong Ya Sai District Registration Office, Suphan Buri Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นานมาแล้วในประเทศไทย รัฐบาลได้เริ่มช่วยเหลือประชาชนด้วยการให้บริการที่สำคัญในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงทำให้บริการเหล่านี้มีความชัดเจนและดีขึ้นโดยจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ขึ้น (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 52) ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจและการเมือง กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เพื่อให้เข้มแข็งและประสบความสำเร็จ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรในหน่วยงานราชการจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน ข้าราชการเหล่านี้ซึ่งเรียกว่าข้าราชการ ควรทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและมีอาชีพ กรมการปกครองซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่หลัก 4 ประการ ได้แก่ การดูแลความปลอดภัยของประชาชน การดูแลให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบ การช่วยยุติข้อพิพาทอย่างเป็นธรรม และการให้บริการสาธารณะ บริการที่สำคัญอย่างหนึ่งในพื้นที่ คือการช่วยประชาชนลงทะเบียนและรับบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งรวมถึงการบันทึกเหตุการณ์สำคัญต่างๆ

สำนักงานทะเบียนราษฎรประจำอำเภอเป็นสถานที่ที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือประชาชนเกี่ยวกับเอกสารสำคัญต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานภาครัฐที่ใหญ่กว่าและตั้งอยู่ที่สำนักงานเขตแต่ละเขตหรืออำเภอมีสำนักงานทะเบียนราษฎรของตนเอง สำนักงานนี้ช่วยประชาชนในการขอเอกสารราชการ เช่น สูติบัตร ทะเบียนชื่อ ทะเบียนบ้าน และบัตรประจำตัวประชาชน นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่หลักที่รัฐบาลใช้ตรวจสอบว่าบุคคลใดเป็นพลเมืองของประเทศหรือไม่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจำเ็นต้องมาที่สำนักงานนี้เพื่อรับบริการเหล่านี้และเพื่อให้แน่ใจว่าสิทธิของพวกเขาได้รับการคุ้มครอง สำนักงานจะดูแลให้งานทะเบียนราษฎรทั้งหมดในเขตดำเนินการอย่างถูกต้อง ยกเว้นในพื้นที่เล็กๆ บางแห่ง ผู้รับผิดชอบสำนักงานคือนายอำเภอหรือปลัดอำเภอ ซึ่งเรียกว่านายทะเบียนอำเภอ บุคคลนี้สามารถเลือกผู้ช่วยมาช่วยงานได้ วิธีการทำงานของพนักงานสำนักงานทะเบียนอำเภอส่งผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ในหลากหลายด้าน (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย, 2552, หน้า 78)

สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นสถานที่ช่วยติดตามข้อมูลประชาชนในพื้นที่ สำนักงานฯ อยู่ภายใต้หน่วยงานราชการของอำเภอ และมีนายอำเภอเป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่ของสำนักงานฯ คือการช่วยเหลือประชาชนในเรื่องต่างๆ โดยให้บริการครอบคลุม 9 ตำบล 109 หมู่บ้าน สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซทำงานอย่างหนักเพื่อพัฒนาการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับเปลี่ยนกฎระเบียบเมื่อจำเป็น เพื่อให้ทุกอย่างทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้สำนักงานทะเบียนยังปฏิบัติตามแผนงานพิเศษของรัฐบาลเพื่อให้มั่นใจว่าบริการต่างๆ ของสำนักงานฯ เป็นไปอย่างราบรื่น สิ่งสำคัญที่สุดคือการทำให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายและเป็นประโยชน์ แต่เมื่อเราทำงานเป็นนักวิจัยที่สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ เราพบว่าบางครั้งงานต่างๆ ใช้เวลานานขึ้น ซึ่งอาจเป็นเพราะกฎระเบียบบางอย่างไม่ได้รับการปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่บางคนอาจไม่มีความรู้ ประสบการณ์ หรือความกระตือรือร้นเพียงพอที่จะช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ เราจึงจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ทุกคนได้รับบริการที่ดีขึ้นและตอบสนองความต้องการของพวกเขา (สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี, 2562)

นักวิจัยต้องการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยศึกษาจากข้อมูลนี้ หวังว่าจะสามารถหาวิธีการปรับปรุงบริการของสำนักงานให้ดีขึ้น ชัดเจนขึ้นและเป็นประโยชน์มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานดำเนินงานได้อย่างราบรื่นมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับประชาชน และมั่นใจว่าบริการดังกล่าวตรงตามความต้องการของประชาชน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจะช่วยวางแผนและพัฒนาวิธีการจัดการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจและการบริการที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
3. บริบทของอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ นเรศ เค. มัลโสดรา กรณีการวิจัยการแก้ปัญหา ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300 – 500 ตัวอย่าง

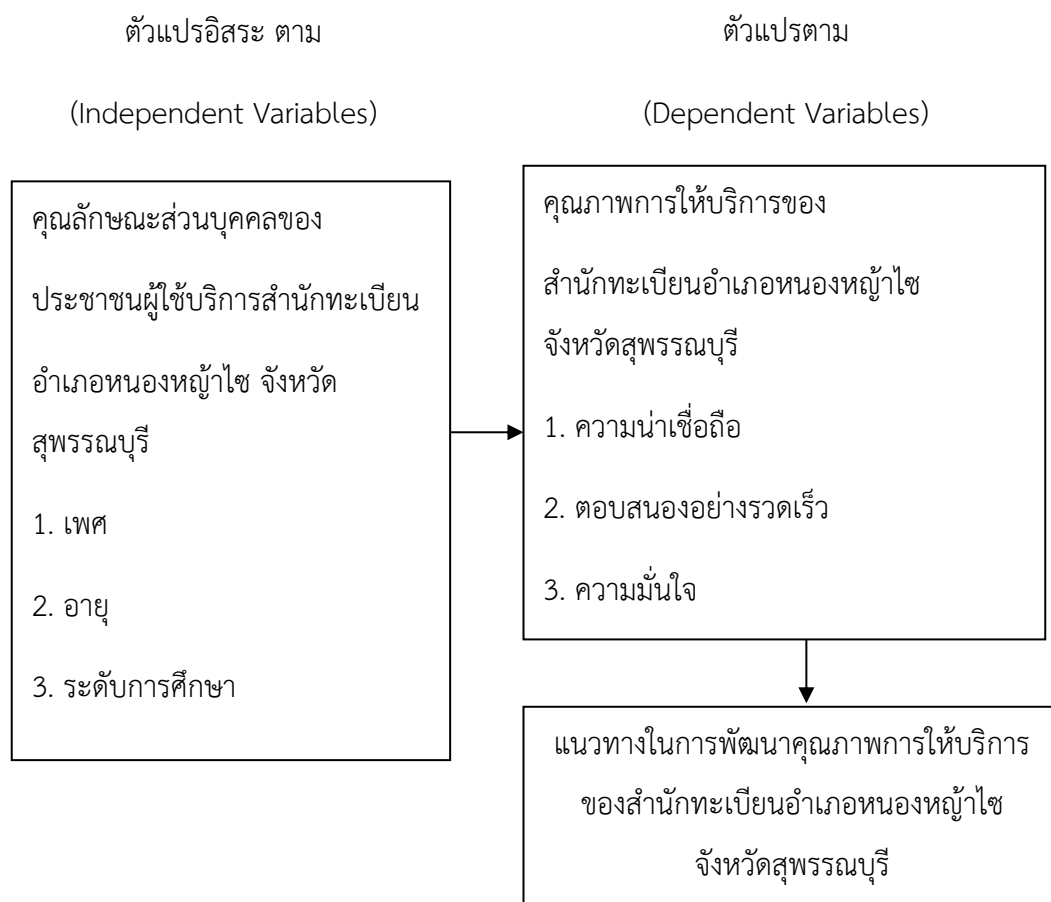
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษา เดือนธันวาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดของการวิจัย



แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรีผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร
3. บริบทของอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 จำนวน 400 คน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยของ นเรศ เก. มัลโสดรา กรณีการวิจัยการแก้ปัญหา ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 200 ตัวอย่าง ช่วงระยะของกลุ่มตัวอย่าง คือ 300 – 500 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนตัวบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชากรที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเภทการรับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี แบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยนักวิจัยกำหนดให้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ นักวิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คือ เห็นด้วยระดับมากที่สุด

4 คือ เห็นด้วยระดับมาก

3 คือ เห็นด้วยระดับปานกลาง

2 คือ เห็นด้วยระดับน้อย

1 คือ เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 คือ มีคุณภาพอยู่ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 คือ มีคุณภาพอยู่ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 คือ มีคุณภาพอยู่ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 คือ มีคุณภาพอยู่ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 คือ มีคุณภาพอยู่ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ดังนี้

1. นักวิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน

2. แจกแบบสอบถามพร้อมคำอธิบายโดยละเอียดให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยให้แน่ใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจร่วมกันอย่างชัดเจนและได้รับคำตอบที่ถูกต้อง

3. นักวิจัยลงพื้นที่เพื่อรวบรวมข้อมูลโดยตรง และแจกแบบสอบถามให้กับผู้เข้าร่วม 400 คนด้วยตนเอง ในระหว่างการโต้ตอบเหล่านี้ ได้มีการอธิบายอย่างละเอียดเพื่อให้เกิดความชัดเจนและส่งเสริมการตอบแบบสอบถามที่ถูกต้องและรอบคอบ

4. ตรวจสอบแบบสอบถามอย่างละเอียดเพื่อให้แน่ใจว่าคำถามทั้งหมดถูกต้องและครบถ้วนเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ครั้งนี้ นักวิจัยใช้สถิติวิธีในการวิเคราะห์แนวโน้มข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญจะใช้ค่าดัชนี IOC หาค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค

3. การวิเคราะห์ระดับส่วนรวม ใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติ ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลแตกต่างกันอย่างไร ตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลนักวิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักวิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe, s test)

5. การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จากผลการวิจัยสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ การบริการดีเพียงใดในทุกๆ ด้าน ถ้าพบว่าระดับการมีคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ ด้านใดที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับต่ำ

กว่าเกณฑ์เฉลี่ยรวม นักวิจัยจะนำมาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาสอนแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ จ.สุพรรณบุรี ได้ผลสรุป ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 65.50% มีอายุ 31-45 ปี มากที่สุด คิดเป็น 40.00% ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด คิดเป็น 39.25% มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็น 67.25% และมาใช้บริการถ่ายบัตรประชาชน มากที่สุด คิดเป็น 76.00% ตามลำดับ

2. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) เมื่อศึกษารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.52$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ลำดับถัดมา คือด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.51$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด การตอบสนองความต้องการ ($\bar{X}=4.49$) มีคุณภาพการบริการระดับมาก ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ ($\bar{X}=4.47$) มีคุณภาพการบริการระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านภาพลักษณ์ ($\bar{X}=4.42$) มีคุณภาพการบริการระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ การบริการดีเพียงใด เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชากรที่มาใช้บริการสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่าระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อศึกษารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว จึงใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอายุต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ 46-60 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี

3.3 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลด้านอาชีพ พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อศึกษารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 1 ด้าน คือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จึงใช้การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างๆ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท

3.6 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลด้านประเภทการรับบริการ พบว่าสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ การบริการดีเพียงใด โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อศึกษารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านความน่าเชื่อถือ และ 2) ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จึงใช้การทดสอบความแตกต่าง โดยรวมเป็นรายคู่ด้วยโดยใช้วิธีของเชฟเฟ่

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ สรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

4.1 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน

4.2 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

4.3 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการประชาชนที่มารอรับบริการ จัดเตรียมปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอและจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนให้สะอาดอยู่เสมอ

4.4 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

4.5 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร

4.6 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน

4.7 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรทำการลดขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การใช้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม

4.8 สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรจัดทำป้ายที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การบริการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรช่วยเหลือเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ในการแก้ไขปัญหาและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเป็นธรรมและเอื้อเฟื้อ ความจัดให้มีเครื่องมือ คอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีเพียงพอสำหรับผู้มาขอความช่วยเหลือ สำนักงานควรสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อให้ทุกคนรู้สึกสะดวกสบาย ควรตรวจสอบและปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้การบริการรวดเร็วและดียิ่งขึ้นสำหรับทุกคน

อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) เมื่อศึกษารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}=4.52$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ลำดับถัดมา คือด้านความมั่นใจ ($\bar{X}=4.51$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านภาพลักษณ์ ($\bar{X}=4.42$) มีคุณภาพการบริการระดับมาก

โดยด้านความน่าเชื่อถือซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เมื่อศึกษารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ให้ความเอาใจใส่กับผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.55$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ลำดับถัดมา คือท่านไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ($\bar{X}=4.54$) มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ สามารถให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.48$) มีคุณภาพการบริการระดับมาก ส่วนด้านภาพลักษณ์ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อศึกษารายข้อพบว่า มีคุณภาพการบริการระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ มีสภาพแวดล้อมที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.48$) ลำดับถัดมา คือสำนักทะเบียน อำเภอหนองหญ้าไซ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.44$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการ ($\bar{X}=4.36$)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจมีสาเหตุเพราะสำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซมีการให้บริการที่ง่ายและไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ทำงานที่สำนักงานทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการมีท่าทางที่ยิ้มแย้มและเป็นมิตร ทำงานอย่างมีระเบียบและถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดในการให้บริการที่เน้นการมีใจบริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพเกี่ยวกับ 1) การยิ้มแย้มแจ่มใส 2) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วเต็มใจ 3) มีการ

สื่อสารที่ดี และ 4) มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman and et. Al.(1990, p. 22)

2. ผลเปรียบเทียบเกี่ยวกับเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนตัวบุคคลของประชาชนกรผู้รับบริการ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน

ที่ผลการพิจารณาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใดๆ ก็ตามอีกทั้งประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ ส่วนใหญ่ต่างก็มีความต้องการให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ เมื่อมาใช้บริการแล้วสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการ จึงอาจทำให้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.หนองหญ้าไซ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน

แต่เมื่อจำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอหนองหญ้าไซ โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยประชากรที่มาใช้บริการขอเลขหมายประจำบ้านและถ่ายบัตรประชาชน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการสูงสุด และประชากรที่มาใช้บริการแก้ไขรายการทะเบียน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่ แก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และใบแจ้งการย้ายที่อยู่ อาจจะมีขั้นตอนที่ยุ่งยากกว่าและใช้เวลานานกว่า ประเภทของการรับบริการอื่นๆ ของสำนักทะเบียนอำเภอ เช่น การขอเลขหมายประจำบ้าน และถ่ายบัตรประชาชน จึงทำให้ประชาชนที่มาขอรับบริการแก้ไขรายการทะเบียนมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการต่ำที่สุด

3. จากผลวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ เพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ควรคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีใจรักในการบริการ จัดบริการด้วยความเสมอภาค เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความเอาใจใส่ในงานและความกระตือรือร้นในการให้บริการควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการประชากรที่มาขอรับบริการ จัดเตรียมปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ และจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชากรรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้สะอาดอยู่เสมอ ควรมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความชำนาญงานด้านฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร เพื่อสามารถให้บริการประชากรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชากรที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการช่วยเหลือประชากรที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการมาติดต่องานทะเบียนราษฎร ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ควรทำการลดขั้นตอนการบริการต่างๆ เพื่อให้การให้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม และควรจัดทำป้ายที่

แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เพื่อให้ประชากรที่มาใช้บริการได้มีความเข้าใจ ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ทำให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้าน ภาพลักษณ์ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยสำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ ควรจัดหาอุปกรณ์ การให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ แก่ประชาชนผู้มารับบริการ

2. สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการในด้าน ความเข้าใจและการรับรู้ความต้องการ โดยควรกำชับให้เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการที่แตกต่างของ ผู้รับบริการ เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาแนะนำให้แก่ผู้มารับบริการ ให้เกียรติผู้มารับบริการเห็นว่าผู้มารับ บริการคือคนสำคัญ

3. สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการประเภท การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร ได้แก่การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสาร ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน สูติบัตร มรณบัตรและใบแจ้งการย้ายที่อยู่ เนื่องจากเป็นประเภทการให้บริการที่ ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด โดยควรมีการลดขั้นตอนการบริการ ต่าง ๆ เพื่อให้การให้บริการเร็วขึ้นกว่าเดิม และควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่งานทะเบียนและงานรังวัด ให้ เพียงพอกับปริมาณงาน

4. สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี ควรจัดเจ้าหน้าที่เพื่อตอบข้อซักถามให้แก่ผู้ มาใช้บริการโดยเฉพาะ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง และยังเป็นการ ช่วยเหลือประชาชนที่อาจไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักทะเบียน อันเป็น การอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอีกทางหนึ่ง และควรทำการ ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผ่านท่านกำนันผู้ใหญ่บ้าน

5. นายอำเภอ ปลัดอำเภอ ควรกำกับดูแล และกำชับให้เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี เอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่า เทียมและเสมอภาค ควรจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้มารับ บริการ ให้มีความพร้อมกับการให้บริการและเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มี

ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย ที่เหมาะสมกับการให้บริการ และตรวจสอบกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ เพื่อที่จะได้ทราบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่นๆ ของจังหวัดสุพรรณบุรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). **สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐมมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2548). **คู่มือปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- _____. (2552). **คู่มือการบริการประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- _____. (2552). **คู่มือการพัฒนาบริการประชาชนสำหรับการปฏิบัติงานระดับอำเภอ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.
- นิตา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการ อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- นุชิดา ทับศรี. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อ.กันทรวิชัย จ.มหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พรวิภา ตั้งจันทาน. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลไกรลาศ จ.สุโขทัย**. รายงานการวิจัย. สุโขทัย: เทศบาลตำบลไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.

บรรณานุกรม (ต่างประเทศ)

ภาษาอังกฤษ

- Brady, M.K.,Robertson, C.J.,& Cronin,J.J.(2001). Managing behavioral intentions indiverse cultural environments: an investigation of service quality, servicevalue, and satisfaction for American and Ecuadorian fast-food customers. Journal of International Management, 7, 129-149.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Marketing, 64, 12-40.
- _____.(1990). Delivering quality service: Balancingcustomer perceptions and expectations. New york: The free press.
- Parasuraman and et. Al. (1990). **Delivering Service Quality: Planning customer Perceptions and Expectation.** New York. Fress.
- Peter. P. J. and H. Donnelly.Jr. (2004). **Marketing Management: Knowledge andSkills 7 ed.** New York: McGraw–Hill.

คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย

จังหวัดกาญจนบุรี

QUALITY OF LIFE OF THE PEOPLE IN LUM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION SAI YOK DISTRICT KANCHANABURI PROVINCE

นาย เฉลิม เพชรวงษ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส 3. เพื่อได้เปรียบเทียบและทราบถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในขั้นพื้นฐานคุณภาพที่ดีและการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรีทางด้านต่างๆ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมา ด้านจิตใจ และ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านร่างกาย

ABSTRACT

This research aimed to:1.Study the quality of life of residents in Lum Sum Subdistrict Administrative Organization, Sai Yok District, Kanchanaburi Province.2. To compare the quality of life of people in the Lum Sum Subdistrict Administrative Organization, Sai Yok District, Kanchanaburi Province, classified by gender, age, and marital status.

The research design is both quantitative and qualitative. The population used in this research is both the population and personnel, totaling 110 people, which is the sample group for the study.

Questionnaires and discussions with the population in the study area were used as tools for data collection. The statistics used for analysis included descriptive statistics and inferential statistics.

The research results found that (1) the quality of life of people in the Lum Sum Subdistrict Administrative Organization, Sai Yok District, Kanchanaburi Province is at a good quality level and A study of the quality of life of people in the area of the Subdistrict Administrative Organization of Lum Sum Subdistrict, Sai Yok District, Kanchanaburi Province in various aspects found that the overall quality of life of the people It is at a good level with an average value. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the environment, followed by the mental aspect and social relations aspect. The aspect with the lowest average value was the physical aspect.

(2) To compare and know the quality of life of people in the area of Lum Sum Subdistrict Administrative Organization, Sai Yok District, Kanchanaburi Province by testing the hypothesis using inferential statistics. Categorized by gender, age, and marital status using statistical testing.

Keywords: Lumsum Subdistrict Administrative Organization, Sai Yok District, Kanchanaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหาทรัพยากรประชานั้นมีคุณค่ากล่าวคือสิ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติรวมถึงการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น กล่าวคือในด้านวัตถุด้านสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจและการเงินด้านความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ทรัพยากรและพลเมืองรวมถึงการส่งเสริมทางด้านร่างกายและจิตใจมีความแตกต่างกันจะเป็นประเด็นที่มีความมุ่งเน้นศักยภาพชีวิตของประชาชนทั้งสิ้นการตื่นตัวในการศึกษาศักยภาพชีวิตของประชากรมีมานานหลังจากที่แพร่ขยายในประเทศทางตะวันตกนำไปสู่นานาประเทศทั่วโลกเป็นการยืนยันถึงความสำคัญและความจำเป็นของการศึกษาคุณภาพชีวิตของประชากรอันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงหรือวางแผนนโยบายของประเทศเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในประเทศสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยเล็งเห็นความสำคัญ “มนุษย์หรือคนในสังคมเป็นหลัก” ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่12(พ.ศ.2560-2564) ยึดหลัก“ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืนและ “คนเป็นศูนย์กลางพัฒนา” ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาบนพื้นฐานของการให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และจากการกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศจึงต้องให้ความสำคัญกับการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้คนไทยมีทัศนคติและพฤติกรรมตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคมได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพสูงตามมาตรฐานสากลและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องมีความสุข

ที่ดีขึ้นให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้นรวมทั้งให้สถาบันทางสังคมมีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศเพิ่มขึ้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพื่อให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา ทั้งในส่วนบุคคลครอบครัว ชุมชน จึงต้องมีการพัฒนาในด้านร่างกายและจิตใจเพื่อให้มีแนวคิดเจตคติที่ดีรู้จักการบริหารตนเองการเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่นมีอาชีพและรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต มีคุณธรรม ศีลธรรม ถ้าหากปฏิบัติได้เช่นนี้เท่ากับเป็นการยกระดับทั้งตนเองและสังคม ทำให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม ปัญหาต่างๆในสังคมลดน้อยลง เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาอาชญากรรม ปัญหามลภาวะเป็นพิษ เป็นต้นประเทศต่างๆ จึงพยายามอย่างเต็มที่ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นและพัฒนาคุณภาพชีวิตที่สูงขึ้น เพื่อช่วยให้สมาชิกทุกคนในสังคมกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตมีดังนี้

- 1)การพัฒนาคุณภาพชีวิตช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมโดยมีแนวทางในการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นซึ่งส่งผลให้สังคมมีความสงบสุขไปด้วย
- 2)การพัฒนาคุณภาพชีวิต กระตุ้นให้บุคคลและสังคมเกิดความกระตือรือร้นคิดที่จะปรับปรุงตนเอง สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
- 3) การทำให้คุณภาพชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ให้บุคคลรู้จักการใช้สติปัญญา มีหลักเหตุผล มีหลักคุณธรรม และหลักจริยธรรม มาบริหารเพื่อมาแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่นได้ในมาตรฐาน
- 4)การทำให้ศักยภาพภาพชีวิตอยู่ร่วมกันด้วยความสมานฉันท์ช่วยลดปัญหาความคิดที่ไม่ตรงกันของผู้อื่นและตัวเรา
- 5)การทำให้คุณภาพชีวิตให้บุคคลและสังคม ที่มีความรู้และเกิดความเข้าใจที่มีการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของประชาชน เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและค่านิยมอันดีงามให้เกิดขึ้นในสังคม ดังจะเห็นได้ว่าหากคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีคุณภาพที่ดียอมนำไปสู่การพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุดหน้ามากขึ้นขึ้น คำกล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทยโยค จังหวัดกาญจนบุรี เล็งเห็นว่าประเทศไทยกำลังเข้าสู่กระบวนการเลือกตั้งในปีพ.ศ.2562การสำรวจข้อมูลประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นข้อมูลให้คณะผู้บริหารนำมาวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทยโยค จังหวัดกาญจนบุรีนั้น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) และแผนยุทธศาสตร์ของชาติ20 ปี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส
3. เพื่อได้เปรียบเทียบและทราบถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง
2. คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีคุณภาพชีวิต จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาจำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้ต่อเดือนมีความแตกต่างกัน
3. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุข อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขอำเภอไทรโยค จังหวัดสุพรรณบุรี ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย
2. ด้านจิตใจ
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม
4. ด้านสภาพแวดล้อม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	คน
บ้านวังโพธิ์	259	410	300	969	คน
บ้านเขาสามชั้น	494	588	536	1,124	คน
บ้านลุ่มผึ้ง	432	446	483	949	คน
บ้านหนองขอน	277	336	322	658	คน
บ้านสามัคคีธรรม	245	280	293	573	คน
บ้านไทรทอง	323	329	329	658	คน
บ้านพุน้อย	306	323	369	692	คน
บ้านเสรีธรรม	117	139	136	275	คน
บ้านไตรรัตน์	567	673	624	1,297	คน
บ้านลุ่มสุม	292	247	270	517	คน
บ้านหินงามพุกุล	203	313	332	645	คน
ข้อมูลรวม	4,484	4,104	3,994	8,357	คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ที่ศึกษาครั้งนี้ คือ ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 10 หมู่บ้าน ได้แก่

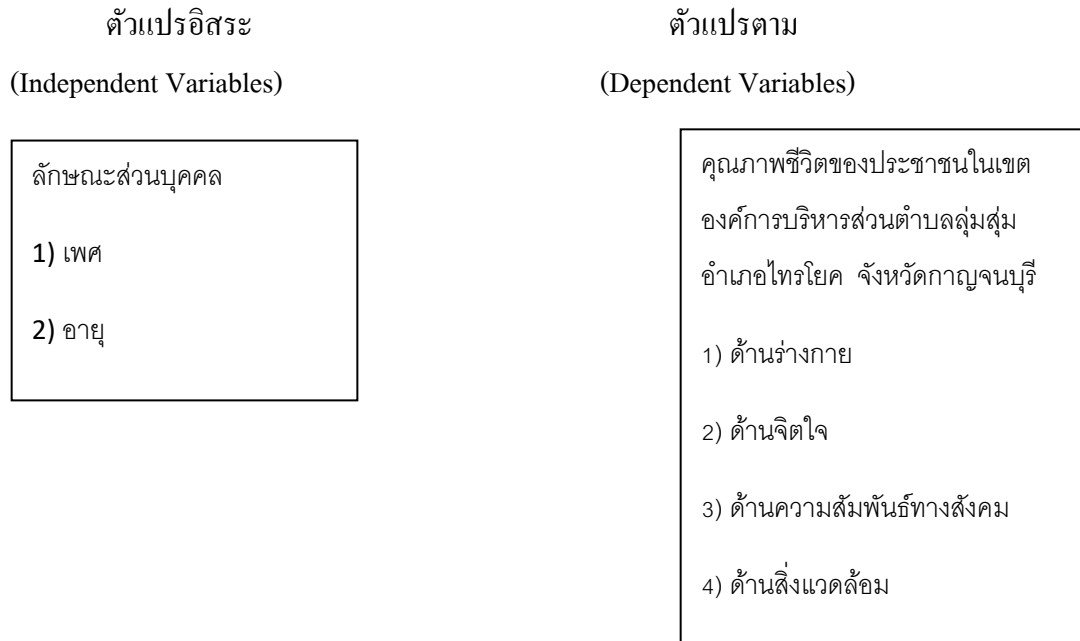
หมู่ที่ ๑ หมู่บ้านวังโพธิ์ ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๒ หมู่บ้านเขาสามชั้น ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๓ หมู่บ้านลุ่มผึ้ง ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๔ หมู่บ้านหนองขอน ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๕ หมู่บ้านสามัคคีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๖ หมู่บ้านไทรทอง ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๗ หมู่บ้านพุน้อย ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๘ หมู่บ้านเสรีธรรม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๙ หมู่บ้านไตรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๑๐ หมู่บ้านลุ่มสุม ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
 หมู่ที่ ๑๑ หมู่บ้านหินงามพุกุล ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่ วันที่ 5 มินคม พ.ศ.2568 – 12 มิถุนายน พ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

ได้นิยามศักยภาพชีวิตหมายถึงความเป็นอยู่ที่ดีตามมาตรฐานในสังคม และค่าลำดับความพึงพอใจในความต้องการส่วนหนึ่งของประชาชนในชุมชน กล่าวคือ คุณภาพชีวิตจึงเป็นระดับของการมีชีวิตที่ดี มีความสุขความพึงพอใจในชีวิต และสภาพแวดล้อมจิตใจมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของปัจเจกบุคคลในสังคมให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิต หมายถึงการรับรู้หรือความเข้าใจของประชากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตของตนเองตามบริบทของวัฒนธรรมและค่านิยมอันดีงามที่ใช้ชีวิตอยู่และสัมพันธ์กับเป้าหมายประสงค์ ตามความคาดหวัง ตามมาตรฐาน และคุณภาพชีวิตเป็นมโนทัศน์ที่มีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุม เรื่องต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ได้แก่ สุขภาพทางกาย สภาวะทางจิตใจ ระดับความเป็นตัวของตัวเอง ความสัมพันธ์ต่างๆ ทางสังคม ความเชื่อส่วนบุคคล และสัมพันธ์ภาพที่มีต่อสังคมสิ่งแวดล้อม

ความหมายของคุณภาพชีวิตของบุคคล หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในการดำรงชีวิตอยู่ในสิ่งแวดล้อมอย่างสร้างสรรค์และได้รับการสนองตอบความต้องการของตนเองในด้านต่างๆซึ่งได้แก่ความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต ความต้องการทางด้านสังคมและจิตใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ(PrimarySource) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ(SecodarySource)ศึกษาจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ บทความ วารสาร และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถาม ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตองค์การอนามัยโลกชุดภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ตาราง 3.2 จำนวนประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านวังโพธิ์	969	23
บ้านเขาสามชั้น	1,124	41
บ้านลุ่มผึ้ง	949	18
บ้านหนองขอน	658	15
บ้านสามัคคีธรรม	573	23
บ้านไทรทอง	658	42
บ้านพุน้อย	692	11
บ้านเสรีธรรม	275	7
บ้านไทรรัตน์	1,297	9

บ้านลุ่มสุม	517	33
บ้านหินงามพุก	645	12
รวม	8,357	234

เครื่องมือวิจัย

การเขียนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ต้องระบุรายละเอียด 2 ส่วน คือ

1. รายละเอียดของเครื่องมือ คือ ระบุประเภท ลักษณะส่วนประกอบ รวมทั้งอาจอ้างอิงถึงแนวคิดหรือทฤษฎีตามลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2. วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ เป็นการระบุขั้นตอนการสร้างและวิธีการหาคุณภาพของเครื่องมืออย่างละเอียด

การเขียนรายละเอียดของเครื่องมือ

1. ระบุว่างานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือวิจัยจำนวนเท่าไร อะไรบ้าง
2. งานวิจัยบางเรื่องใช้เครื่องมือการวิจัยมากกว่า 1 หมวด เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และแต่ละหมวดอาจมีมากกว่า 1 รายการ ให้จำแนกหมวดหมู่ระบุทุกรายการ
3. เครื่องมือแต่ละรายการให้เขียนระบุ ประเภท ลักษณะ และองค์ประกอบ ครบถ้วน
4. บางสถาบันการศึกษาให้เขียนตัวอย่างเครื่องมือในหัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของรายงานวิทยานิพนธ์ด้วย
5. ให้ระบุจำนวน องค์ประกอบลักษณะและตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้จริงซึ่งอาจจะไม่เหมือนหรือปรับปรุงจากโครงร่างหรือเค้าโครงการวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเครื่องมือวิจัยโดยทั่วไป

เครื่องมือในการวิจัย โดยทั่วไปมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่มีความใกล้เคียงกับเรื่องที่วิจัย
2. กำหนดเครื่องมือที่จะใช้รวบรวมข้อมูลว่าควรเป็นเครื่องมือประเภทใดบ้าง
3. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือที่จะใช้ในการวิจัย ตามข้อ 2) โดยศึกษาจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

4. กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างเครื่องมือดังกล่าว
5. ระบุเนื้อหาและประเด็นหลักที่มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
6. สร้างเครื่องมือตามประเด็นและเนื้อหาในข้อ 5
7. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
8. ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
9. จัดเครื่องมือให้สมบูรณ์ เช่น หากเป็นแบบสอบถามก็ควรจัดพิมพ์ให้ถูกต้องตามลักษณะของแบบสอบถาม ให้มีลักษณะสมบูรณ์สามารถที่จะนำไปใช้ได้เลย
10. ทดลองใช้เครื่องมือดังกล่าวโดยการนำเครื่องมือไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษาในการวิจัย เพื่อนำผลการทดสอบไปมาตรวจสอบหาคุณภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยใด ๆ ที่ผู้วิจัยจะสามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาใช้ตอบปัญหาการวิจัยที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างชัดเจนนั้น ผู้วิจัยจำเป็นต้องเข้าใจในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือ หรือวิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมที่มีคุณภาพ โดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจในธรรมชาติของเครื่องมือหรือวิธีการที่ใช้ มีการศึกษาตัวแปรที่ต้องการศึกษาเพื่อนำมาสร้างและพัฒนาเครื่องมือ/วิธีการให้มีความสอดคล้องกับลักษณะหรือประเภทของข้อมูลที่ต้องการใช้ต่อไป

1. ความหมายของการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นกระบวนการที่มีระบบ ขั้นตอนในการดำเนินการของการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลที่กำหนดไว้ ที่จะนำมาวิเคราะห์ในการตอบปัญหาการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kerlinger, 1986 :392)

2. ลักษณะสำคัญของการการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ดีต่อการวิจัย มีดังนี้

2.1 จะต้องสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างครบถ้วน โดยหลังจากผู้วิจัยวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว ควรพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย หรือไม่

2.2 จะต้องสนองตอบต่อการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยและใช้ในการทดสอบสมมุติฐานได้อย่างครบถ้วน

2.3 จะต้องมีการดำเนินการด้วยความระมัดระวัง รอบคอบในการเลือกใช้เครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง

3. การเตรียมการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรได้มีการเตรียมการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(บุญธรรม จิตอนันต์, 2540 : 91-92)

3.1 วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ โดยอาจใช้เครื่องมือประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือสองประเภท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และ สมบูรณ์มากที่สุด

3.2 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยใด ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้วิจัยจะต้องเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นผู้ที่วางแผน และรู้เรื่อง/ข้อมูลที่จะเก็บรวบรวมได้ดีที่สุด แต่ถ้าใน การวิจัยมีผู้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องให้คำแนะนำหรือค าชี้แจงให้แก่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ เข้าใจวิธีการและข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และปราศจากความลำเอียง

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องทราบว่าเป็นใคร จำนวน เท่าไร อยู่ที่ไหน ที่จะปรากฏในแผนการดำเนินการวิจัยที่จะต้องก าหนดให้ชัดเจนว่าจะเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยตนเอง หรือจัดส่งทางไปรษณีย์ หรือใช้ผู้ช่วยผู้วิจัย

3.4 ลักษณะเฉพาะของผู้ให้ข้อมูล เป็นลักษณะของผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยจะต้องรับทราบว่า เป็นอย่างไร โดยเฉพาะเวลาที่จะให้แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะต้องทราบว่าจะเก็บข้อมูลในช่วงใดที่ สอดคล้องกับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ควรจะต้องมีการวางแผนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลว่า จะใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่าไร ใช้งบประมาณและแรงงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล มากน้อยเพียงใด

4. ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกเป็นขั้นตอนดังนี้

4.1 กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัดเป็นการกำหนดว่าข้อมูลที่ต้องการมีอะไรบ้าง

4.2 กำหนดแหล่งข้อมูลเป็นการกำหนดว่าแหล่งข้อมูลหรือผู้ให้ข้อมูลเป็นใคร

4.3 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเหมาะสม

4.4 เลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจะต้องเลือกใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่เหมาะสมที่เชื่อถือได้

4.5 นำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลไปทดลองใช้ เป็นการทดลองใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น

4.6 ออกภาคสนามเป็นการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนการและกำหนดการ ที่จัดเตรียมไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ดำเนินการหาค่าทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่ม
ลุ่ม อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือค่าความถี่
(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
 2. คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 3. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภไทรโยค
จังหวัดกาญจนบุรี โดยการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยจำแนกตาม
เพศ อายุ สถานภาพการสมรส โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(One-way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่
(Post hoc) โดยวิธีของ Scheffe
- เกณฑ์การแปลผล มีดังนี้
- ดีมาก
 - ดี
 - ปานกลาง
 - น้อย
 - น้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (อยู่ด้วยกัน) คิดเป็นร้อยละ 70.1

2. ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มลุ่ม อำเภไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี และมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี และ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี และด้านร่างกาย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยและนโยบายการพัฒนาของผู้บริหารท้องถิ่น

- (1) เติบโต และรักษาไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (2) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตย เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจในระบอบประชาธิปไตยให้กับประชาชน
- (3) สร้างความสัมพันธ์อันดี ร่วมมือ ร่วมใจ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในการพัฒนาท้องถิ่นให้ บรรลุวัตถุประสงค์และบังเกิดความสุขแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษา คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีพบว่า ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้าน สิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตใกล้เคียงกัน ซึ่งคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีผลการศึกษครั้งนี้ สามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดแนวทาง นโยบาย หรือยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น หรือพัฒนาต่อยอดโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนในพื้นที่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฤษฎากมล ชื่นอิม. (2555). คุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพของผู้สูงอายุที่มีภาวะข้อเข่าเสื่อมในชุมชน จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาล เวชปฏิบัติชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัทธิคริสเตียน.

กัญญารัตน์ อุบลวรรณ. (2540). พฤติกรรมการดูแลตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาค กลางของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ พยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยมหิดล.

จักรี สว่างไพร. (2525). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานครู โรงเรียนแห่งหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ : สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมืองและการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เจษฎา บุญทา. (2545). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในตำบลหอยพระ อำเภอมะเข่เตง จังหวัดเชียงใหม่. การ คั่นคว้า
แบบอิสระ ปริญญาศาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2010). Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect. Journal
of Business Research, 26, pp. 49 - 61.

Bakker, Arnold B.; Albrecht, Simon L.; & Leiter, Michael P. (2011). Key Questions
regarding Work Engagement. European Journal of Work and
Organizational Psychology. 20(1): 4-28.

Behn B. K., Choi J. H., Kang T. 2008. Audit Quality and Properties of Analyst Earnings Forecasts. The
Accounting Review, 83(2): 327-349.

Boyatzis, R. E. (1982). The competent manager: A model of effective performance. New York : John
Wiley and Sons Inc.

แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาล

ตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

PROVIDING SOCIAL WELFARE SERVICE ELDERLY OF CHANTHANKHEM

SUBDISTRICT MUNICIPALITY

KHAO KHITCHAKUT DISTRICT

CHANTHABURI PROVINCE

บรรณา เจริญวัฒนมงคล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 10 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาล นายก อบต. และสมาชิกสภาเทศบาล จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) การจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม ยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ทั้งด้านการเป็นอิสระ การมีส่วนร่วม การดูแลเอาใจใส่ ความพึงพอใจในตนเอง และควมมีศักดิ์ศรี โดยกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นโครงการสำหรับประชาชนทั่วไปมากกว่าที่จะออกแบบเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุ ส่งผลให้ผู้สูงอายุยังเข้าถึงบริการได้จำกัดและ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย การจัดระบบเยี่ยมบ้านและตรวจสุขภาพประจำปี การพัฒนาบุคลากรร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุข การจัดระบบส่งต่อและบริการรับ-ส่งผู้สูงอายุ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าและศักดิ์ศรีของผู้สูงอายุ และมีการบูรณาการความร่วมมือระหว่างเทศบาล หน่วยงานสาธารณสุข ชุมชน และครอบครัว เพื่อให้การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุมีความครอบคลุม เหมาะสม และยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดบริการ สวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The research objectives were: (1) To examine the conditions of social welfare service provision for the elderly in Chanthakhlem Subdistrict Municipality, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province; and (2) investigate approaches for developing social welfare services for the elderly in the same area.

This study was qualitative research. The population of this study was the elderly in Chanthakhlem Subdistrict Municipality, Khao Khitchakut District, Chanthaburi Province and data were collected through in-depth interviews with 10 key informants, consisting of municipal executives' staff, and members of the municipal council. The data were then analyzed using content analysis.

The results found that: (1) The provision of social welfare services for the elderly in Chanthakhlem Subdistrict Municipality had not sufficiently addressed the specific needs of the elderly in terms of independence, participation, care, self-satisfaction, and dignity. Most activities were designed for the general population rather than tailored specifically for the elderly, which limited their accessibility; and (2) the proposed development approaches included promoting health and safe environments, establishing home-visit and annual health check-up systems, enhancing personnel capacity in collaboration with health service agencies, creating referral and transportation systems for the elderly, encouraging participation in local development planning, and designing activities that fostered self-worth and dignity. Moreover, the integration of cooperation among the municipality, health agencies, communities, and families was recommended to ensure that social welfare services for the elderly were comprehensive, appropriate, and sustainable.

Keywords: Service Providing, Social Welfare, Elderly People

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นองค์กรที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการจัดบริการ สาธารณะแก่ชุมชน รวมทั้งภารกิจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะไว้หลายด้าน โดยเฉพาะด้านการสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส ไว้ในหมวด 2 มาตรา 16(10) ให้เทศบาลตำบลจันทเขลม และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และมาตรา 17(27) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิตเช่นเดียวกับเทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามพระราชบัญญัติข้างต้น จึงได้กำหนดให้จัดทำแผนปฏิบัติการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 โดยให้มีการถ่ายโอนภารกิจ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแผนดังกล่าว กำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต และเรื่องการส่งเสริมอาชีพให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การนันทนาการ การส่งเสริมกีฬา หรือการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การศึกษา ทั้งในและนอกระบบ รวมถึงการสาธารณสุข เช่น การ

รักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าในปัจจุบันการจัดบริการสาธารณะในด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ได้มีการดำเนินการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรบางส่วนจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไปให้ส่วนท้องถิ่นดำเนินการ นอกจากนั้นรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติ เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้เป็นการเฉพาะตั้งแต่มาตรา 281 ถึงมาตรา 290 เพื่อกระจายอำนาจ ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ว่า รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลประชาชนในท้องถิ่น และได้บัญญัติเกี่ยวกับเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุไว้ ดังนี้ คือ มาตรา 53 บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรี และความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ

มาตรา 80 (1) โดยสรุปคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม ได้แก่ กลุ่มครอบครัวและเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและ ให้การศึกษาปฐมนิเทศส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบากให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 ปี พ.ศ. 2554 - 2564 ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สำคัญ นอกเหนือจากการส่งเสริม สร้างระบบคุ้มครองทางสังคม บริหารจัดการเพื่อการพัฒนา ยั่งยืนและให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพอีกด้วย การทำให้ ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผาสุกและได้รับการยกย่องให้คุณค่านั้น จะต้องส่งเสริมสนับสนุนให้ ผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตนเองได้ หากกรณีที่เกิดอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องได้รับความช่วยเหลือครอบครัวและชุมชนจะต้องเข้ามาเป็นหน่วยแรกในการช่วยเหลือเกื้อกูล เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีคุณภาพและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมต่อไป (สุทธิชัย จิตะพันธ์กุล, 2544 : 1-2)

ภายหลังจากนโยบายการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจและในปีพ.ศ.2545 เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย การจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเดิมอยู่ในความรับผิดชอบ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้ถูกโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) กล่าวคือ มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ป่วยเอดส์ การ

จัดบริการ สาธารณะและการดูแลผู้สูงอายุ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดแผนงานจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุไว้ 4 แผนงาน ได้แก่ 1) แผนงานให้บริการด้านสุขภาพอนามัย 2) แผนงานส่งเสริมการอยู่ร่วมกันและสร้างความเข้มแข็งด้านองค์ความรู้และคนพิการ 3) แผนงานส่งเสริมอาชีพหรือรายได้ของผู้สูงอายุและคนพิการ และ 4) การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุและคนพิการในการดำเนินการตามแผนดังกล่าว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1. การสนับสนุนศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งรับโอนจากกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบ ในส่วนนี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสนับสนุนงบประมาณ ในปี พ.ศ.2550 จำนวน 8,585,000 บาท เพื่อให้บริการ ด้านสุขภาพอนามัย จัดกิจกรรมส่งเสริมรายได้ให้ความรู้ นันทนาการ และด้านศาสนา 2. สนับสนุนสถานสงเคราะห์คนชรา รับโอนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เช่นกัน โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดรับผิดชอบ และกรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่นสนับสนุนค่าใช้จ่ายทั้งค่าตอบแทนการดำเนินการและค่าตอบแทนบุคลากรในปี พ.ศ.2550 เป็นเงิน 80,302,000 บาท เป็นการจัดสรรเพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ถูกทอดทิ้ง ไม่มีที่อยู่ ไม่มีผู้อุปการะ 3. การจัดสรรเงินเบี้ยยังชีพ โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอุดหนุนด้วย งบประมาณในปี พ.ศ. 2550 เป็นเงินรายละ 500 บาทต่อเดือน จำนวน 1,755,266 ราย ตลอดชีพ เป็นเงิน 10,531,596,000 บาท โครงการที่ท้องถิ่นดำเนินการจำนวนมากมิได้ดำเนินงานให้บริการแก่ผู้สูงอายุโดยตรง แต่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานและองค์กรในชุมชน เช่น การสนับสนุนงบประมาณให้สถานอนามัยที่รักษาพยาบาลผู้สูงอายุ การจ่ายเบี้ยยังชีพเพิ่มเติมจากงบประมาณของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น การมอบสิ่งของอุปโภคบริโภค การส่งเสริมการออกกำลังกาย การจัดทัศนศึกษา การจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุที่บ้านโดยงบประมาณขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

จากภารกิจที่รับการถ่ายโอนและกฎหมายย่อมจะส่งผลให้เทศบาลตำบลจันทเขลม มีภารกิจ เพิ่มมากขึ้น และภารกิจหนึ่งที่สำคัญ คือ งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้สูงอายุ สูงอายุที่มี แนวโน้มของปัญหาเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการจัดสวัสดิการสังคมและมาตรการในการรองรับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านความรู้

การจัดการทรัพยากรและบริการทางสังคม รวมทั้งการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับจำนวน ผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคตของเทศบาลตำบลจันทเขลม ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายและการวางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาล ให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. สภาพการดำเนินงานการจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เป็นอย่างไร
2. แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้สูงอายุ หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ด้านการเป็นอิสระ ด้านการมี ส่วนร่วม ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความพึงพอใจของตนเอง และด้านความมีศักดิ์ศรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบล รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง หัวหน้าฝ่ายการเงิน หัวหน้าบริหารงานทั่วไป และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

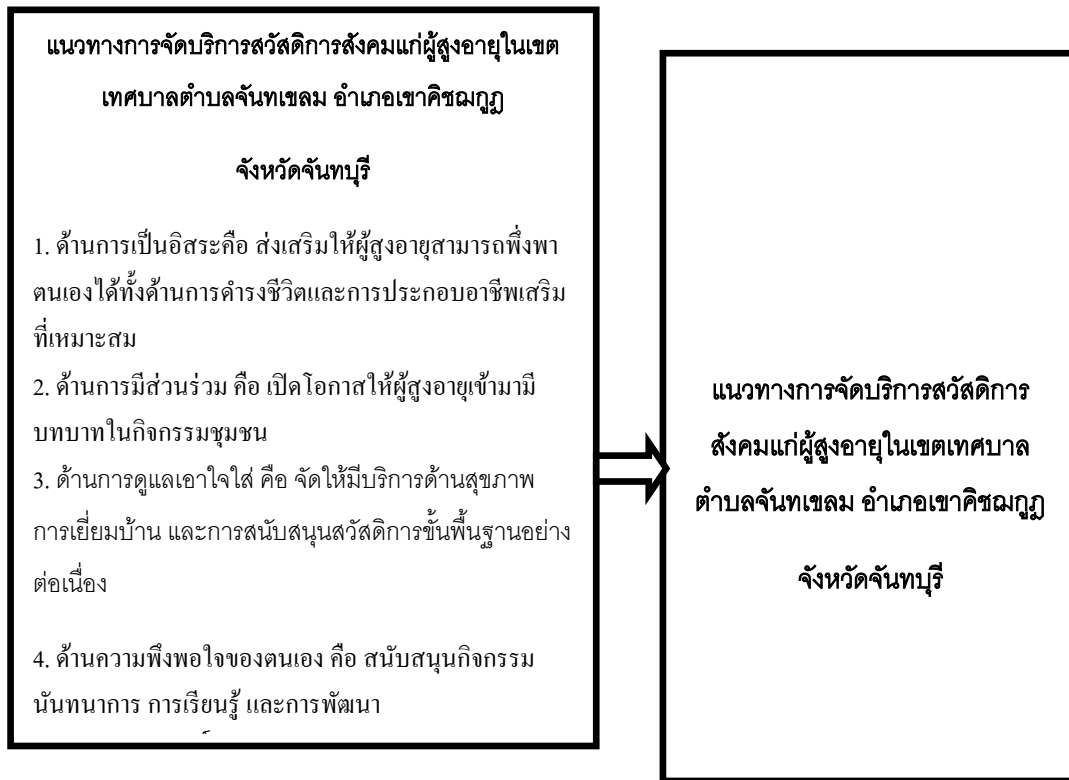
ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม 2568 ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
3. แนวคิดการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ
4. แนวคิดเกี่ยวกับสถาบันทางสังคมกับบริการสำหรับผู้สูงอายุ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ และบุคลากร ของเทศบาลตำบลจันทระเขม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 10 คน ได้แก่

1. นายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
2. รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
3. ปลัดเทศบาล	จำนวน	1	คน
4. หัวหน้าสำนักงานปลัด	จำนวน	1	คน
5. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	จำนวน	1	คน
6. หัวหน้าฝ่ายการเงิน	จำนวน	1	คน
7. หัวหน้าบริหารงานทั่วไป	จำนวน	1	คน
8. สมาชิกสภาเทศบาลตำบล	จำนวน	3	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลจันทระเขม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์โดยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทระเขม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทระเขม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการส่งหนังสือถึงเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี เพื่อขออนุญาตและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ อีกครั้งและนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์แล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากการบันทึกทางการสัมภาษณ์และการสังเกตการ และเอกสารบันทึกสรุปข้อมูลทุกข้อมู

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการ และข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร มาบันทึกความถี่ของข้อมูลที่ซ้ำกัน

3. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation)

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย การวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล

5. ทำการประมวล และสรุปข้อมูลด้วยวิธีทำการพรรณนา และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปผลการวิจัย

การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ได้สรุปองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความมีศักดิ์ศรี ด้านการเป็นอิสระ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความพึงพอใจของตนเอง และด้านการมีส่วนร่วม

1. การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุด้านความมีศักดิ์ศรี ผู้สูงอายุได้รับการยอมรับจากครอบครัว สามารถให้คำแนะนำในการใช้ชีวิตแก่ผู้อื่นได้และมีความสำคัญเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

2. การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านการเป็นอิสระ ผู้สูงอายุได้รับโอกาสในการทำงานที่เหมาะสมกับวัย ได้รับการดูแลจากครอบครัวตามอัธยาศัยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เทศบาลมีการจัดฝึกอบรมอาชีพให้ตามความสนใจและมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น

3. การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้สูงอายุได้รับการจากเทศบาลตำบลจันทเขลม โดยสะดวก สมาชิกในครอบครัวให้ความเอาใจใส่ มีหน่วยงานอาสาสมัครเข้ามาเยี่ยมเยียนถึงบ้าน ได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำตามกำหนด

4. การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจของตนเอง ผู้สูงอายุต้องการกำลังใจกับสมาชิกในครอบครัวเสมอ สามารถทำกิจกรรมตามความสนใจได้ มีความสุขในการดำรงชีวิตกับครอบครัวตามลำดับ

5. การจัดบริการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านการมีส่วนร่วม ผู้สูงอายุสามารถเข้าร่วมทำงานตามความสนใจเพื่อประโยชน์แก่ชุมชนและได้ร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นประจำ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informance) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1. การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุด้านความมีศักดิ์ศรี เทศบาลตำบลจันทเขลม มีการจัดการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ข้อ 1 ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2553 : 11-12) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุต้องได้รับ ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ได้รับการพิทักษ์และคุ้มครองให้พ้นจากการถูก ทอดทิ้งและละเมิดสิทธิ โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ไม่สามารถพึ่งตนเองหรือครอบครัวได้และผู้พิการที่สูงอายุ และสอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติ ที่กำหนดว่า ผู้สูงอายุ มีการดำรงชีวิตอยู่ด้วยศักดิ์ศรี และความปลอดภัยโดยปราศจากการแสวงหาผลประโยชน์ การถูกทำร้าย รังกาย และจิตใจ และได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมตามสถานภาพและมีอิสระในการช่วยเหลือ ตนเองทางด้านเศรษฐกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาการ คลาดแคล้ว (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็น ของผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องการจัดสวัสดิการค่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในตำบลต้องการให้มีการพบปะกันระหว่างสมาชิก บ่อยกว่าปกติ เช่น การจัดทัศนศึกษาให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้พบปะแลกเปลี่ยนกับผู้สูงอายุอื่น นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพและรายได้ ในลักษณะการจัดตั้งกองทุนสำหรับ ผู้สูงอายุเพื่อกิจการทางด้านการ

พัฒนาเศรษฐกิจและเสริมรายได้ และงานวิจัยของ คมนา อรรถวิทยากุล (2561) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ ผลการวิจัย พบว่า การจัดให้บริการด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมอาชีพ และด้านบริการสังคมคืออยู่แล้ว ใช้แนวคิดหลักการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การสหประชาชาติ

2. การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุด้านการเป็นอิสระ เทศบาลตำบลจันทร์เฉลิม มีการจัดการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ข้อ 3 ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2553 : 11-12) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุควรได้รับโอกาสในการศึกษา เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนอย่างต่อเนื่อง เข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการทางสังคมอันเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตและข้อ 6 ผู้สูงอายุควรได้มีบทบาท และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุ ด้วยกัน และกับบุคคลทุกวัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชากร คลาดแคล้ว (2561) เรื่องความคิดเห็น ของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง การจัดสวัสดิการค่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า ผู้สูงอายุในตำบลต้องการให้มีการพบปะกันระหว่างสมาชิกบ่อยกว่าปกติ เช่น การจัดทัศนศึกษาให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้พบปะแลกเปลี่ยนกับผู้สูงอายุอื่น นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพและรายได้ ในลักษณะการจัดตั้งกองทุนสำหรับผู้สูงอายุเพื่อกิจการทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและเสริมรายได้ และงานวิจัยของคมนา อรรถวิทยากุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ ที่พบว่า การจัด ให้บริการด้านนันทนาการ ด้านการส่งเสริมอาชีพ และด้านบริการสังคมคืออยู่แล้ว

3. การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุด้านการดูแลเอาใจใส่ เทศบาลตำบลจันทร์เฉลิม มีการจัดการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุที่สอดคล้องกับปฏิญญาผู้สูงอายุไทย ข้อ 5 ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2553 : 11-12) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุควรได้เรียนรู้ในการดูแล สุขภาพอนามัยของตนเอง ต้องมีหลักประกันและสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอนามัยอย่าง ครบวงจร โดยเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติ ที่กำหนดว่า ผู้สูงอายุต้องได้รับการดูแลด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้ได้รับการฟื้นฟูทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ จากครอบครัว และชุมชน และมีโอกาสในการเข้าบริการสังคมและกฎหมาย และได้รับสิทธิมนุษยชนและ เสรีภาพขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญ สงวนเสริมศรี (2562) เรื่อง แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพะเยา พบว่า ควรกำหนดบริบทในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของผู้สูงอายุ ตามปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ และควรมี แผนงานให้บริการด้านสุขภาพอนามัย งานวิจัยของ คมนา อรรถวิทยากุล

(2561) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ ผลการวิจัยพบว่า ด้านสุขภาพอนามัยและด้านนันทนาการ ควรมี การฝึกอบรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และจัดกิจกรรมนันทนาการให้ผู้สูงอายุโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย และงานวิจัยของมะกรียูโซ๊ะ ได้ศึกษาเรื่อง การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา พบว่า การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา เป็นการบริหารจัดการที่ตรงกับความต้องการของ ผู้สูงอายุ เช่น มีการแยกห้องสำหรับตรวจผู้สูงอายุโดยเฉพาะแยกต่างหากจากห้องทั่วไป

4. การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุด้านความพึงพอใจของตนเอง เทศบาลตำบลจันทรเขลม มีการจัดการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุที่สอดคล้องแผนพัฒนา 3 ปีของเทศบาลตำบลจันทรเขลม (2565: 56) กล่าวว่า แผนผู้สูงอายุระยะยาว (พ.ศ.2560-2575) ที่กำหนดให้มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่าง สมาชิกในครอบครัวและผู้สูงอายุ และสอดคล้องกับปณิญาผู้สูงอายุไทย ข้อ 6 ของสำนักงานส่งเสริม สวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2565 : 11-12) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุควร ได้มีบทบาทและส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจอันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน และกับบุคคลทุกวัยและสอดคล้อง กับ องค์การสหประชาชาติ ที่กำหนดว่า ผู้สูงอายุควร ได้รับโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และมีโอกาสในการศึกษาวัฒนธรรม และกิจกรรมนันทนาการของสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิหาการ คลาดแคล้ว (2561) เรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่อง การจัดสวัสดิการค่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ที่พบว่า ผู้สูงอายุในตำบลต้องการให้มีการพบปะกันระหว่างสมาชิกบ่อยกว่าปกติ เช่น การจัดทัศนศึกษา ให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้พบปะแลกเปลี่ยนกับผู้สูงอายุอื่น นอกจากนี้ผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการส่งเสริมอาชีพและรายได้ ในลักษณะการจัดตั้งกองทุนสำหรับผู้สูงอายุเพื่อกิจการทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และเสริมรายได้ และงานวิจัยของ คมนนา อรรถวิทยากุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสวัสดิการ สังคมผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ ผลการวิจัยพบว่า การจัดให้บริการด้านนันทนาการ ด้าน การส่งเสริมอาชีพ และด้านบริการสังคม ดีอยู่แล้ว

5. การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุด้านการมีส่วนร่วม เทศบาลตำบลจันทรเขลม มีการจัดการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ ที่สอดคล้องกับปณิญาผู้สูงอายุไทย ข้อ 6 ของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ (2553 : 11-12) ที่กล่าวว่า ผู้สูงอายุควร ได้มีบทบาท และส่วนร่วม ในกิจกรรมของครอบครัว ชุมชน และสังคม โดยเฉพาะการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ และความเข้าใจ อันดีระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน และ กับบุคคลทุกวัย และสอดคล้องกับองค์การสหประชาชาติ ที่กำหนดว่า ผู้สูงอายุ ควรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ ที่

จะส่งผลโดยตรงต่อ ความเป็นอยู่ที่ดีของตนและสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะให้กับชนรุ่นหลังได้ รวมทั้งได้รับ การพัฒนาในโอกาสต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ชุมชน และเป็นอาสาสมัครในตำแหน่งที่เหมาะสม ตาม ความสนใจ และกำลังความสามารถของตน และมีบทบาทที่จะจัดตั้งกลุ่มหรือสมาคมของผู้สูงอายุเอง ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมนา อรรถวิทย์กุล (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสวัสดิการสังคม ผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตะคุ ที่พบว่า การจัดการละเล่นพื้นบ้านในเทศกาลสำคัญของ ชุมชน โดยให้ ผู้สูงอายุมิบทบาทในการจัดกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. สร้างการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ
2. พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ และให้ผู้สูงอายุมี โอกาสในการศึกษาวัฒนธรรม และกิจกรรม นันทนาการของสังคม
3. จัดระบบการดูแลด้านสุขภาพอนามัยผู้สูงอายุ
4. มีนโยบายสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ
5. สร้างเสริมคุณค่าและความมีศักดิ์ศรี แก่ผู้สูงอายุ
6. สร้างโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุที่หน่วยงานจัดขึ้น
7. สร้างช่องในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. มีกิจกรรมการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การลงพื้นที่เยี่ยมเยือนถึงบ้าน เพื่อช่วยให้ ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลเพื่อนรัก
2. สนับสนุนให้มีกิจกรรมรวมกลุ่ม/ชมรมมากขึ้นในทุกชมรม
- 3 ดำเนินการให้ผู้สูงอายุได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำตามกำหนด
4. ให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมผู้สูงอายุที่หน่วยงานต่างๆ จัดขึ้น

5. จัดให้มีกิจกรรมที่ให้ผู้สูงอายุมีโอกาสได้มอบความรู้และประสบการณ์ในการใช้ชีวิตแก่กลุ่มบุคคลอื่น ๆ เช่น นักเรียน กลุ่มอาชีพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี
2. ควรมีการศึกษาประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี โดยใช้ทฤษฎีทางการประเมิน
3. ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของ เทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง, “สถิติประชากรและบ้าน - จำนวนประชากรแยกอายุ” สืบค้นเมื่อวันที่ 13

มิถุนายน 2560, <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD>.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. สืบค้น

เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2561, <http://www.dop.go.th/th/laws/2/10/785>.

ขวัญ สงวนเสริมศรี. (2562). แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ สำหรับองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ในจังหวัดพะเยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ

ปกครอง ท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.

คมนา อรรถวิทยากุล. (2561). การบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

ตะกู. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการ

ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เทศบาลตำบล. (2565). แผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาลตำบล (พ.ศ. 2565 – 2568). จันทบุรี.

เอกสารอัดสำเนา.

มะกรีย์ ยูโซ๊ะ. (2562). การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเอะ อำเภอกรง

ปินัง จังหวัดยะลา. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัย การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ระพีพรรณ คำหอมและคณะ. (2557). รายงานฉบับสมบูรณ์ ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการบริการ

สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่ง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วรรณษา วงษ์เส็ง. (2561). ความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

แสมสาร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการปกครองและ
ภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิชากร คลาดแคล้ว. (2561). ความคิดเห็นของผู้สูงอายุเกี่ยวกับการดำเนินงานเรื่องการจัด

สวัสดิการ ค่าเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. รายงาน
การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุนทรี พัวเวส. (2561). ความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงาน

พระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

สมพล ประดับผล. (2557). คุณภาพชีวิตหลังการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการทหารชั้น

ประทวน: ศึกษากรณีกองพันทหารช่างที่ 2 รักษาพระองค์. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสน
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ. (2553).

มาตรฐานและคู่มือการใช้มาตรฐานการส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองพิทักษ์สิทธิ
ผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

อิทธิรุทธ์ กันสิทธิ์. (2561). การประเมินโครงการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบล

ลำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการโครงการและการประเมินโครงการ โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี.

ภาษาอังกฤษ

Krejcie, R. V., & Mogan, D. W. (1970, Autumn). “**Determining sample size for
research activities**” Education and Psychological Measuremen, 30(3) :
607 – 608

Lawton, M. P. (1985). The elderly in context: Perspectives from environmental
psychology and gerontology. **Environment and Behavior**, 17(4), 501–519.
<https://doi.org/10.1177/0013916585174005>

อิทธิพลของภาพลักษณ์ระบบราชการต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากร

รุ่นวาย (GENERATION Y) :

กรณีศึกษาอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

THE INFLUENCE OF THE BUREAUCRATIC IMAGE ON THE CAREER

DECISION-MAKING OF GENERATION Y: A CASE STUDY OF

BANG YAI DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE

ชนิชา ไสสกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y 2) ศึกษาระดับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของระบบราชการกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรรุ่น Y ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ไม่ทราบขนาดกลุ่มประชากร กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณของ คอลเลจ (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า 1) ภาพลักษณ์ด้านการบริการของระบบราชการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2) การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 3) ภาพลักษณ์โดยรวมของระบบราชการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ ($r = .186^{**}$, $p < 0.01$)

คำสำคัญ : ภาพลักษณ์ระบบราชการ การตัดสินใจ ประชากรรุ่น Y

ABSTRACT

This study aims to 1) to study the level of perception of the bureaucratic image among Generation Y, 2) to study the level of career decision-making against working in the bureaucracy among Generation Y, and 3) to analyze the relationship between the bureaucratic image and the decision against a bureaucratic career for Generation Y in Bang Yai District, Nonthaburi Province. The research is quantitative. The population for this study was Generation Y, which is residing in Bang Yai District, Nonthaburi Province, with an unknown population size. The sample size was determined using Cochran's (1977) formula, resulting in 385 participants. A purposive sampling method was used. The data collection tool was a questionnaire. The statistical analyses used were descriptive statistics (mean, standard deviation) and Pearson's correlation coefficient.

The data of general information were found that 1) The overall image of bureaucratic services was at a strongly agree level. 2) The overall decision against a bureaucratic career among Generation Y in Bang Yai District, Nonthaburi Province, was at a strongly agree level. 3) The overall bureaucratic image had a statistically significant positive relationship with the decision against a bureaucratic career ($r = .186^{**}$, $p < 0.01$).

Keywords: Bureaucratic image, Decision-making, Generation Y

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีต ระบบราชการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาและความมั่นคงของประเทศ ด้วยการเป็นกลไกหลักในการจัดสรรทรัพยากร การบริหารนโยบายของรัฐ และการดูแลประชาชนในด้านต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) ภาพลักษณ์ของระบบราชการในอดีตจึงถูกมองว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงสูง ทั้งในแง่ของรายได้ที่สม่ำเสมอ สวัสดิการที่ครอบคลุม การมีตำแหน่งงานที่ชัดเจน และการเติบโตในสายอาชีพที่เป็นระบบ นอกจากนี้ อาชีพรับราชการยังถูกยกย่องว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีสถานะทางสังคมที่ดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นในคำพังเพยไทยโบราณที่ว่า “สิบพ่อค้าไม่เท่าพระยาเลิ่จ” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561) ค่านิยมเหล่านี้ส่งผลให้คนไทยจำนวนมาก โดยเฉพาะผู้ปกครองในยุคก่อน ต่างสนับสนุนให้บุตรหลานสอบเข้ารับราชการเพื่อความมั่นคงในชีวิต

ปัจจุบัน ค่านิยมดังกล่าวเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามพลวัตของสังคมยุคใหม่ โดยเฉพาะภายใต้บริบทของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีดิจิทัล (ปรัชญา หงษ์ทอง, 2565) ส่งผลให้ภาคเอกชนเติบโตอย่างรวดเร็ว มีความคล่องตัวสูง และสามารถเสนอระบบการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของคนรุ่นใหม่ได้มากกว่า ทั้งในด้านความยืดหยุ่นของเวลา ความก้าวหน้าในสายอาชีพที่รวดเร็ว และค่าตอบแทนที่สูง ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ล้วนขัดแย้งกับภาพลักษณ์ของระบบราชการในปัจจุบันที่ยังมีข้อจำกัดในหลายด้าน (Deal, Altman & Rogelberg, 2010)

ภาพลักษณ์ของระบบราชการในปัจจุบันยังเผชิญกับข้อวิพากษ์วิจารณ์ในหลายด้าน โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการสาธารณะ การดำเนินงานที่ขาดความยืดหยุ่น และการมีขั้นตอนที่ซับซ้อน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของครอบครัวต่ออาชีพราชการก็เป็นปัจจัยสำคัญ จากเดิมที่การเป็นข้าราชการถือเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ผู้ปกครองสนับสนุน กลับกลายเป็นการเปิดกว้างให้เยาวชนเลือกอาชีพตามความสนใจและความสุขส่วนบุคคลมากขึ้น (ดิญา คงคา, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมของคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับความสุขทางจิตใจ การเติบโตและความยืดหยุ่นในการใช้ชีวิตมากกว่าความมั่นคงเพียงอย่างเดียว

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของภาพลักษณ์ระบบราชการต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y: กรณีศึกษาอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” มีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย เนื่องจากผลการวิจัยจะช่วยให้เข้าใจถึงปัจจัยและแรงจูงใจของคนรุ่นใหม่ในพื้นที่กิ่งเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจสูง ซึ่งแตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อภาครัฐในการนำไปปรับปรุงกลยุทธ์การสรรหาและรักษานักวิชาการให้สอดคล้องกับค่านิยมของคนรุ่นใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น ความโปร่งใส และคุณค่าของงาน อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงการสื่อสารภาพลักษณ์ของอาชีพราชการผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในสาขาที่ขาดแคลน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาครัฐในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของระบบราชการกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของระบบราชการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาองค์ประกอบของ ภาพลักษณ์ของระบบราชการ ที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่เข้าสู่ระบบราชการของประชากรรุ่น Y โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562) ดังนี้

1.5.1.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ของระบบราชการ ประกอบด้วย

- 1) ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร
- 2) ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร
- 3) ภาพลักษณ์ด้านการบริการ
- 4) ภาพลักษณ์ด้านวิธีการดำเนินงาน
- 5) ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม
- 6) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร

1.5.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรรุ่น Y (Generation Y) ที่มีอายุระหว่าง 25–42 ปี (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2526–2543) ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยประชากรกลุ่มนี้มีลักษณะเป็นวัยแรงงานที่มีแนวโน้มในการเลือกประกอบอาชีพหลากหลาย ทั้งภาคเอกชน อาชีพอิสระ และการเป็นผู้ประกอบการ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการในปัจจุบัน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1977) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเกณฑ์อายุที่อยู่ในช่วง Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 25–42 ปี (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2526–2543) มีภูมิลำเนาหรืออาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และไม่ได้ประกอบอาชีพข้าราชการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

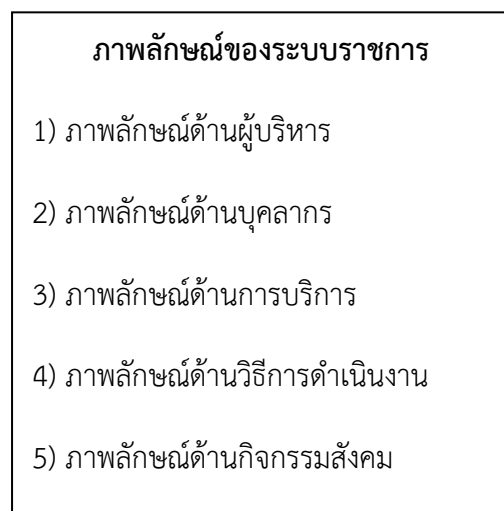
ศึกษาจากพื้นที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

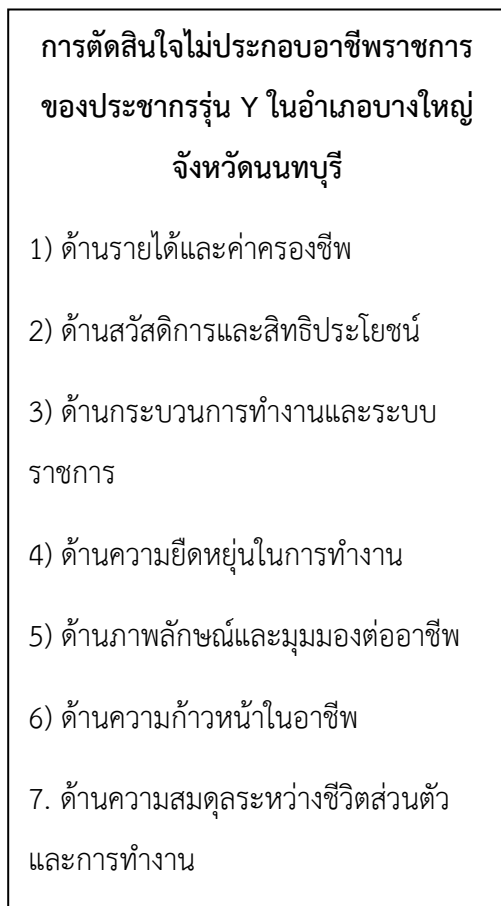
การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ครอบคลุมช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผล และจัดทำรายงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ของระบบราชการ

ภาพลักษณ์ที่ดีและไม่ดีเกิดจากองค์ประกอบหลายประการ โดย อัมพวรรณ โลพิศ (2562) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ โดยอ้างอิงถึงกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง ดังนี้

1. ด้านผู้บริหาร เปรียบเสมือนผู้นำทางขององค์กร ภาพลักษณ์ของผู้บริหารสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ ความสามารถ และคุณธรรม การรับรู้ว่าคุณบริหารเป็นคนเก่ง ดี มีจริยธรรม กล้าคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และสามารถนำพาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ย่อมส่งผลอย่างมากต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร

2. ด้านบุคลากร เป็นเสมือนหน้าตาและหัวใจของการดำเนินงาน บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทำงานด้วยความเป็นมืออาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ พร้อมรับฟังความคิดเห็น และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการบริการ คือจุดสัมผัสที่สำคัญที่สุดกับผู้รับบริการ การบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว และแสดงออกถึงความเสมอภาค คือกุญแจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ การบริการที่เป็นเลิศย่อมเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของภาพลักษณ์เชิงบวก

4. ด้านวิธีการดำเนินงาน สะท้อนถึงมาตรฐานและความโปร่งใส กระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน โปร่งใส และยึดหลักธรรมาภิบาล สร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการบริหารจัดการที่ดี มีความรับผิดชอบ และสามารถสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

5. ด้านกิจกรรมสังคม บ่งบอกถึงความรับผิดชอบต่อส่วนรวม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคม การบำเพ็ญประโยชน์ หรือการดูแลเอาใจใส่ชุมชน แสดงให้เห็นว่าองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นเพียงผลประโยชน์ทางธุรกิจ แต่ยังตระหนักถึงบทบาทในการเป็นส่วนหนึ่งที่เกื้อกูลสังคม

6. ด้านทรัพยากร คือรากฐานทางกายภาพและความพร้อมขององค์กร ความพร้อมของทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เทคโนโลยี หรือเครื่องมือต่างๆ ที่สะอาด สวยงาม ทันสมัย และเอื้อต่อการใช้งาน ย่อมสะท้อนถึงความใส่ใจและศักยภาพขององค์กร

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากรรุ่นวาย (Generation Y)

ประชากรรุ่นวาย (Generation Y) หรือที่รู้จักกันในชื่อ Millennials คือกลุ่มคนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจโลก พวกเขาเติบโตมาในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลและโลกาภิวัตน์ ทำให้มีลักษณะเฉพาะตัวและมุมมองต่อโลกที่แตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้า การทำความเข้าใจกลุ่มประชากรนี้จึง

เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินธุรกิจ การกำหนดนโยบายภาครัฐ หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดังนั้น ประชากรรุ่นวาย หมายถึง กลุ่มคนที่เกิด กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2524 (ค.ศ. 1981) ถึง พ.ศ. 2539 (ค.ศ. 1996) ซึ่งมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งมั่นที่จะสร้างผลกระทบเชิงบวก และให้ความสำคัญกับคุณค่าส่วนบุคคลและความยืดหยุ่นในชีวิตประจำวัน ลักษณะเหล่านี้ล้วนเป็นพลังสำคัญที่กำลังกำหนดทิศทางของสังคมและเศรษฐกิจในยุคปัจจุบันและอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรรุ่น Y (Generation Y) ที่มีอายุระหว่าง 25–42 ปี (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2526–2543) ซึ่งอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยประชากรกลุ่มนี้มีลักษณะเป็นวัยแรงงานที่มีแนวโน้มในการเลือกประกอบอาชีพหลากหลาย ทั้งภาคเอกชน อาชีพอิสระ และการเป็นผู้ประกอบการ แต่ไม่รวมถึงผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการในปัจจุบัน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1977) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) เท่ากับ 0.05 จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากเกณฑ์อายุที่อยู่ในช่วง Generation Y ที่มีอายุระหว่าง 25–42 ปี (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2526–2543) มีภูมิลำเนาหรืออาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และไม่ได้ประกอบอาชีพข้าราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคำถามคัดกรอง ประกอบด้วย อายุ และอาชีพ เป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ตามแนวคิดของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562) ซึ่งแบ่งภาพลักษณ์ของระบบราชการออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ของผู้บริหาร 2) ภาพลักษณ์ของบุคลากร 3) ภาพลักษณ์ด้านการบริการ 4) ภาพลักษณ์ของวิธีการดำเนินงาน 5) ภาพลักษณ์ของกิจกรรมสังคม และ 6) ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร เป็นข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ เป็นข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรรุ่น Y (Generation Y) ในพื้นที่อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษา โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา และหนังสือแนะนำตัวจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (M.P.A) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อยื่นต่อหน่วยงานท้องถิ่น สถานศึกษา องค์การภาคประชาสังคม หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้องในเขตอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำตัวผู้วิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขอความร่วมมือในการสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยดำเนินการ คัดกรอง ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำเสนอภาพรวมการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมิติหลักต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร การบริการ วิธีการดำเนินงาน กิจกรรมสังคม และทรัพยากร ตามแนวคิดของอัมพวรรณ โลพิศ (2562)

2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อนำเสนอทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ

3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของภาพลักษณ์ของระบบราชการที่มีการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระ อันได้แก่ ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการ ที่มีต่อตัวแปรตาม อันได้แก่ การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม

การรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร	4.53	0.51	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
2. ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร	4.23	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
3. ภาพลักษณ์ด้านการบริการ	4.33	0.46	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
4. ภาพลักษณ์ด้านวิธีการดำเนินงาน	4.32	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
5. ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม	4.28	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
6. ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร	4.35	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
รวมเฉลี่ย	4.34	0.37	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.51) ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.56) ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด คือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.59) ซึ่งอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ท่านรู้สึกว่ารายได้ของอาชีพข้าราชการไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.07	0.81	เห็นด้วย	10
2. ท่านมองว่าสวัสดิการของข้าราชการไม่น่าสนใจหรือตอบโจทย์ความต้องการของท่าน	4.28	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
3. ท่านรู้สึกว่าการะบบการทำงานในราชการมีความล่าช้าและยุ่งยากซับซ้อน	4.21	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8
4. ท่านต้องการอาชีพที่มีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและรูปแบบการทำงานมากกว่าอาชีพข้าราชการ	4.23	0.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7
5. ท่านรู้สึกว่าคุณลักษณะของอาชีพข้าราชการไม่ทันสมัยหรือไม่ดึงดูดใจคนรุ่นใหม่	4.24	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
6. ท่านให้ความสำคัญกับการเติบโตในสายอาชีพอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาชีพข้าราชการอาจไม่ตอบสนอง	4.32	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
7. ท่านให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งอาชีพข้าราชการอาจไม่เอื้ออำนวย	4.30	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
8. ท่านไม่ชอบระบบระเบียบและขั้นตอนที่เข้มงวดของงานราชการ	4.36	0.71	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
9. ครอบครัวของท่านไม่ได้สนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านประกอบอาชีพข้าราชการ	4.05	0.73	เห็นด้วย	11
10. ท่านมองหาอาชีพที่มีความท้าทายและโอกาสในการแสดงศักยภาพมากกว่างานราชการ	4.12	0.81	เห็นด้วย	9
รวมเฉลี่ย	4.27	0.53	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	

จากตารางที่ 2 พบว่า การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ยกเว้น ข้อ 1 ท่านรู้สึกว่ารายได้ของอาชีพข้าราชการไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ข้อ 9 ครอบครัวของท่านไม่ได้สนับสนุนหรือส่งเสริมให้ท่านประกอบอาชีพข้าราชการ และ ข้อ 10 ท่านมองหาอาชีพที่มีความท้าทายและโอกาสในการแสดงศักยภาพมากกว่างานราชการ

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของระบบราชการกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

	ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร	ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร	ภาพลักษณ์ด้านการบริการ	ภาพลักษณ์ด้านวิธีการดำเนินงาน	ภาพลักษณ์ด้านกิจกรรมสังคม	ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร	การรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการ	การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ
ด้านผู้บริหาร	1.00							
ด้านบุคลากร	.742**	1.00						
ด้านการบริการ	.613**	.733**	1.00					
ด้านวิธีการดำเนินงาน	.288**	.200**	.612**	1.00				
ด้านกิจกรรมสังคม	.201**	.257**	.386**	.410**	1.00			
ภาพลักษณ์ด้านทรัพยากร	0.08	0.06	0.06	0.08	.390**	1.00		
การรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการ	.711**	.732**	.831**	.645**	.676**	.431**	1.00	
การตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ	.449**	.014**	.044**	.061**	.024**	.159**	.186**	1.00

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ของระบบราชการกับแนวโน้มการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของ

ระบบราชการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ ($r = .186^{**}$, $p < 0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ($r = .449^{**}$, $p < 0.01$) รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านการบริการ ($r = .044^{**}$, $p < 0.01$) และด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่ต่ำที่สุด ($r = .014^{**}$, $p < 0.01$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในมุมมองของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โดยภาพรวมแล้วระบบราชการไทยยังคงสามารถรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีไว้ได้ ซึ่งอาจมาจากการที่ประชาชนยังคงเชื่อมั่นในบทบาทหน้าที่และความสำคัญของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการและเป็นกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพวรรณ โลพิศ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า ทศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยางโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งบ่งชี้ว่าหน่วยงานราชการโดยทั่วไปยังคงได้รับการยอมรับในเชิงบวกจากประชาชน

2. ระดับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่น Y ในอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชากรรุ่น Y ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับปัจจัยหลายด้านในการเลือกอาชีพ นอกเหนือจากความมั่นคงแบบเดิม ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาและรูปแบบการทำงาน ความรวดเร็วในการเติบโตในสายอาชีพ และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งอาชีพราชการอาจยังมีข้อจำกัดและไม่ตอบโจทย์ความต้องการเหล่านี้ได้ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะประเด็นเรื่องระบบระเบียบและขั้นตอนที่เข้มงวดของงานราชการที่คนรุ่นใหม่ไม่ชอบ และอาจมองว่าภาพลักษณ์ของอาชีพข้าราชการยังไม่ทันสมัยหรือไม่ดึงดูดใจเท่าอาชีพในภาคเอกชนหรือสตาร์ทอัพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษดา ทิมนาค (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่วนตำบลของชนรุ่นใหม่ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงลักษณะงานและความท้าทายของงาน ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่วนตำบลของชนรุ่นใหม่ ขณะที่งานวิจัยของ มาศญา ศรีสุข (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับ หรือไม่รับราชการของชนรุ่นใหม่ ที่จบการศึกษาจากสาขาวิชาชีพเฉพาะ ในสาขาวิชาชีพบัญชีและการเงิน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสูงใจและรูปแบบองค์กรที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับหรือไม่รับราชการของชนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ งานวิจัยของ ชิดกมล ทองงาม (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือก

อาชีพรับราชการของกลุ่ม Generation Z ภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษานักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (หัวหมาก) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ดึงดูด ได้แก่ ความมั่นคง สวัสดิการ ลักษณะขององค์กรและงาน ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือมีตัวเลือกอื่นที่ตอบโจทย์กว่า ก็จะส่งผลให้ตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์ระบบราชการต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่นวาย (Generation Y) กรณีศึกษาอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ภาพลักษณ์โดยรวมของระบบราชการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้ภาพลักษณ์ในบางด้านของระบบราชการจะดูดีในสายตาคน Gen Y ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร หรือด้านทรัพยากร แต่ปัจจัยเหล่านี้อาจไม่ได้แปลโดยตรงว่าเป็นแรงจูงใจให้เข้ามาประกอบอาชีพราชการ ในทางกลับกัน การที่คน Gen Y รับรู้ว่ระบบราชการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการจัดสรรทรัพยากร ในด้านอาคารสถานที่ที่สะอาดและทันสมัย อาจยิ่งตอกย้ำว่าระบบราชการมีความพร้อมในการให้บริการประชาชนอยู่แล้ว ทำให้คน Gen Y ที่ไม่ได้มองหางานราชการ ไม่รู้สึกรว่าจำเป็นต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการเพื่อสัมผัสสิ่งเหล่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ความต้องการของคน Gen Y ที่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพและความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน อาจมีน้ำหนักมากกว่าภาพลักษณ์เชิงบวกในบางด้านของระบบราชการ ทำให้ตัดสินใจเลือกเส้นทางอาชีพอื่นที่ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลได้ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตราภรณ์ มุขเพชร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานราชการของบุคคลกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านชื่อเสียงขององค์กรและการยอมรับนับถือไม่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานราชการของ Generation Y ซึ่งอาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้แม้ภาพลักษณ์จะดี แต่ก็ไม่ได้เป็นแรงจูงใจให้คน Gen Y เข้ามาทำงานราชการ

ข้อเสนอแนะ

การผลการศึกษาอิทธิพลของภาพลักษณ์ระบบราชการต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการของประชากรรุ่นวาย (GENERATION Y) : กรณีศึกษาอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการจัดกลุ่มสนทนา จะช่วยทำความเข้าใจถึงสาเหตุและปัจจัยเชิงลึกที่ทำให้ประชากรรุ่น Y ตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการ แม้จะมีการรับรู้ภาพลักษณ์ของระบบราชการในเชิงบวก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติในการดึงดูดคนรุ่นใหม่ได้อย่างตรงจุด

2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังประชากรรุ่นอื่น ๆ (เช่น Generation Z) หรือในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาและทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจไม่ประกอบอาชีพราชการในแต่ละกลุ่มประชากรและบริบทที่ต่างกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์การดึงดูดบุคลากรภาครัฐในระยะยาว

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมของระบบราชการ (พ.ศ.2546-2550). กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ปรัชญา หงษ์ทอง. (2565). การพัฒนาบุคลากรในองค์กรยุคใหม่: กรณีศึกษา บริษัท SCG. (เอกสารประกอบการบรรยาย).
- ดีญา คงคา. (2564). การเปิดโอกาสในการเลือกอาชีพสำหรับเยาวชนในยุคดิจิทัล: บทบาทของผู้ปกครองและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (รัฐประศาสนศาสตร์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัมพวรรณ โลพิศ. (2562). ทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนยาง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กฤษฎา ทิมนาค. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่วนตำบลของนครนุรักษ์ใหม่ในเขตพื้นที่จังหวัดราชบุรี. วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม, 5(2), 70-88.
- มาศญา ศรีสุข. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับ หรือไม่รับราชการรับราชการ ของคนรุ่นใหม่ที่จะการศึกษาจากสาขาวิชาที่มีวิชาชีพเฉพาะ กรณีศึกษา สาขาวิชาบัญชี/การเงิน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชิดกมล ทองงาม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพรับราชการของกลุ่ม Generation Z ภายหลังการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 : กรณีศึกษา นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (หัวหมาก). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตราภรณ์ มุขเพชร. (2563). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในหน่วยงานราชการของบุคคลกลุ่ม Generation Y ในจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาษาอังกฤษ

- Deal, J. J., Altman, D. G., & Rogelberg, S. G. (2010). Generational differences and work attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 31(7), 990-1002.

แนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

DEVELOPMENT QUALITY LIFE PLAN FOR PEOPLE IN

IN BURI SUBDISTRICT MUNICIPALITY IN BURI

DISTRICT SING BURI PROVINCE

ฐาปนพงษ์ คำไทย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี และ (2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 10 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และบูรณาการทางข้อมูลระดับบุคคล นำมาสังเคราะห์เป็นข้อมูลสรุปในลักษณะพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ครอบคลุม 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อสนับสนุนอาชีพเกษตรกรรมตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง ด้านสังคม มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบปัญหาความซ้ำซ้อนและข้อจำกัดในการถ่ายโอนภารกิจ ด้านการเมือง การมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านสมาชิกสภายังไม่แท้จริง และด้านสาธารณสุข เทศบาลส่งเสริมการป้องกันโรค การรักษาสุขภาพขั้นพื้นฐาน และการพัฒนาบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุข และ (2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนควรมุ่งเน้นการบูรณาการทุกด้านเข้าด้วยกัน โดยด้านเศรษฐกิจควรส่งเสริมการจัดการทรัพยากรน้ำและสนับสนุนอาชีพเกษตรกรรม ด้านสังคม ควรพัฒนาแผนยุทธศาสตร์โดยเน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ด้านโครงสร้างพื้นฐานควรเร่งปรับระบบการ

ถ่ายโอนภารกิจให้มีความพร้อมและลดความซ้ำซ้อน ด้านการเมืองควรพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนให้มีความโปร่งใสและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และด้านสาธารณสุขควรเสริมสร้างระบบป้องกันและควบคุมโรคให้มีประสิทธิภาพต่อเนื่อง ตลอดจนพัฒนาคุณภาพชีวิตกลุ่มเปราะบางในสังคมอย่างครอบคลุม

คำสำคัญ: การพัฒนา แผนคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตของประชาชน

ABSTRACT

The research objectives were: (1) To examine the development of life quality plans that affected the quality of life of people in In Buri Municipality, In Buri District, Sing Buri Province; and (2) to explore approaches for developing life quality plans for people in the same area

This research was qualitative study. The population used in this research consisted of 10 residents living in In Buri Subdistrict Municipality, In Buri District, Sing Buri Province. Content analysis and individual-level data integration were employed, and the findings were synthesized into descriptive information.

The results found that: (1) The development of life quality plans in the area encompassed five key dimensions. In terms of economy, priority was given to water resource development to support agricultural occupations in line with the sufficiency economy philosophy. In the social dimension, strategic plans were concretely formulated with opportunities for citizen participation. In infrastructure, overlapping responsibilities and limitations in task transfer were identified. Regarding politics, people's participation through municipal council members was not fully genuine. In public health, the municipality promoted disease prevention, basic healthcare services, and strengthened the role of village health volunteers; and (2) the guidelines for life quality development indicated that integration across all dimensions should have been emphasized: in economy, promoting water resource management and supporting agricultural livelihoods; in society, enhancing strategic planning with genuine public participation; in infrastructure, improving the readiness of task transfers and reducing overlaps; in politics, developing transparent participatory mechanisms aligned with community needs; and in public health, reinforcing continuous disease prevention and control systems while improving the quality of life of vulnerable groups comprehensively.

Keywords: Development, Quality of Life Plan, People's Quality of Life

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศเพราะเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด และเพื่อให้การบริหารงานของการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภาครัฐจึงได้กำหนดแนวทางการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นไว้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ให้มีความสอดคล้องกับตามความต้องการของ

ประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ดังจะเห็นได้จากระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการวางแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจะต้องดำเนินการวางแผนพัฒนา โดยจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาแผนพัฒนา 5 ปี และแผนพัฒนาประจำปี โดยกรมการปกครอง ได้วางแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี ไว้สอดคล้องกับการ จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนพัฒนาจังหวัด ทั้งในด้านเนื้อหา สาระ ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการ โดยการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี จะต้องดำเนินการจัดทำให้เสร็จก่อนแผนพัฒนาประจำปีในการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ แนวทางการพัฒนา แผนงาน/โครงการ ในระยะ 3 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การที่จะนำแผนงาน/โครงการไปใช้ปฏิบัติในแต่ละปี จำเป็นจะต้องมีการจัดทำแผนการพัฒนาประจำปีขึ้น ดังนั้นจึงถือได้ว่าแผนพัฒนาประจำปี เป็นมาตรการสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนา 3 ปี กับการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี แผนพัฒนาประจำปี เป็นเอกสารที่ต่อเนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนา 3 ปี และมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเอกสารงบประมาณประจำปี กล่าวคือเป็นการนำแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้แล้วในแผนพัฒนา 3 ปี มาพิจารณาดำเนินการสำหรับปีนั้น ๆ โดยจะมีรายละเอียดและลักษณะเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น ในลักษณะที่จะนำไปบรรจุไว้ในเอกสารงบประมาณประจำปี และสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณของปีนั้นนอกจากนี้แผนงาน/โครงการที่บรรจุในเอกสารแผนพัฒนาประจำปีควรมีสภาพความพร้อม 3 ประการ คือ ประการแรกมีความแน่นอนของกิจกรรมที่จะดำเนินการ โดยควรศึกษาความเป็นไปได้ของแผนงาน/โครงการหรือพิจารณาผลประโยชน์ที่จะได้รับจากแผนงาน/โครงการประการที่สอง มีความเรียบร้อยในด้านรูปแบบและรายการทางเทคนิค และประการสุดท้าย มีรายละเอียดในด้านค่าใช้จ่ายของแผนงาน/โครงการการจัดทำแผนพัฒนานั้น จะมีความแตกต่างกันออกไปตามสภาพทางกายภาพของปัญหา หรือจะต้องทำไปตามประเภทของแผนพัฒนาแต่ละระดับการปกครองที่มีความแตกต่างกัน ไป เริ่มจัดทำตั้งแต่แผนพัฒนาระดับชาติถึงแผนพัฒนาระดับส่วนท้องถิ่น (กรมการปกครอง 2545: 9) เพื่อให้เกิดความสะดวกในการพัฒนาของแต่ละพื้นที่ที่มีสภาพของ ในการจัดทำแผนพัฒนาจะต้องทำให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การ จะต้องระบุถึงกิจกรรม/โครงการดำเนินงานภายในระยะ 5 ปี ภายใต้พัฒนาของเทศบาลตำบล เพื่อความเป็นเอกภาพในการบริหารงานและจะต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมเสมอ เพื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชนที่ถูกเสนอผ่านให้เทศบาลตำบลได้รับทราบ เพื่อจะนำมากำหนดแนวทางแก้ไขปัญหตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นปัจจุบันการกำหนดแนวทางพัฒนาโดยใช้เวทีประชาคมของส่วนท้องถิ่นตำบลหรือหมู่บ้านมีความจำเป็นที่จะต้องทำมาก เพื่อที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและกำหนดแนวทางในการพัฒนา

โดยการจัดทำแผนพัฒนาจะ 1) เป็นเครื่องมือช่วยให้เทศบาลตำบล มีแนวทางการพัฒนาในอนาคตที่แน่นอนสามารถ แก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของประชาชน และมีประสิทธิภาพ 2) ทำให้เทศบาลตำบลสามารถดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และทำให้มีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน 3) เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก และเป็นแนวทางในการตั้งงบประมาณรายจ่าย

ประจำปี และ 4) ทำให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้าว่าเทศบาลตำบลจะดำเนินกิจกรรมอะไรบ้างเพื่อให้เป็นข้อมูลในการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องโปร่งใส จะเห็นได้ว่าการจัดทำแผนพัฒนาส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีความสำคัญมากเพราะ สองมือที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ภายในตำบลเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลว่าทำอะไรจึง จะเกิดประโยชน์สูงสุด และส่งเสริมให้ประชาชนมีชีวิตที่ดี (Good life) และการอยู่ดีมีสุข (Well-being) ไม่ว่าจะเป็นด้านความเจริญทางเศรษฐกิจ, ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุข เพื่ออำนวยความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันของประชาชน แม้กระทั่งการส่งเสริมให้มีร่างกายที่ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และมีสภาพจิตใจที่ดี การรับรู้เรื่อง ความสัมพันธ์ทางสังคมของตนเอง และการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคมรวมทั้งการรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีล้วนแต่เป็นประเด็นที่มุ่งส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Quality of life) ของประชาชนให้ดีขึ้นทั้งสิ้น คุณภาพชีวิตที่ดีเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประชากรของประเทศ โดยได้มุ่งเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา การพัฒนาศักยภาพของคนพึงปรารถนาจะต้องทำให้ทุกคนได้รับการพัฒนาตามศักยภาพอย่างเต็มที่ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีคุณภาพที่ดีและทำให้การพัฒนาประเทศมีความสมดุล ก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนบนพื้นฐานของความเป็นไทย (คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในตำบลเป็นอย่างยิ่งซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี เป็นการจัดทำโดยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยประชาคม หมู่บ้าน ประชาคมตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล โดยการนำแผนแม่บทชุมชนเป็น ส่วนประกอบ มีวัตถุประสงค์โดยภาพรวมคือ เน้นปัญหาอันเกิดจากชุมชนในท้องถิ่น มุ่งสู่ความสำเร็จเจริญรุ่งเรืองต่อไปในภายภาคหน้า การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอินทร์บุรี มุ่งหวังให้ทุกคนในชุมชนอยู่ดี มีสุข ในแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี (2565 – 2568) โดยเฉพาะเน้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน มุ่งแก้ไขปัญหาคาใจความยากจนตามยุทธศาสตร์เศรษฐกิจพอเพียง การแก้ไขปัญหายาเสพติดให้โทษ การป้องกันและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่เกิดจากภัยสาธารณะ การแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจ เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ได้มุ่งที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อเป็นการตรวจสอบหรือสำรวจคุณภาพชีวิตของ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ที่ได้รับจากแผนพัฒนาเทศบาล มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับใด ประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุข แผนพัฒนาที่มีการปฏิบัติมากน้อยเพียงไรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ในเขตเทศบาล

ดังนั้นในการจัดทำแผนพัฒนาจึงต้องสามารถดำเนินการในบริบทที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถนำไปปฏิบัติแล้วประชาชนมีจิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นจริงจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึง

มีความสนใจที่จะศึกษาถึงแผนพัฒนาของเทศบาลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ศึกษาเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

คำถามในการวิจัย

1. สภาพการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร
2. แนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุข ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาสำหรับการศึกษาแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่ได้รับจากการนำแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการเมือง และด้านสาธารณสุข เพื่อใช้เป็นข้อมูลแนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักงานปลัด หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา หัวหน้าบริหารงานทั่วไป และสมาชิกสภาเทศบาลตำบล จำนวน 10 คน

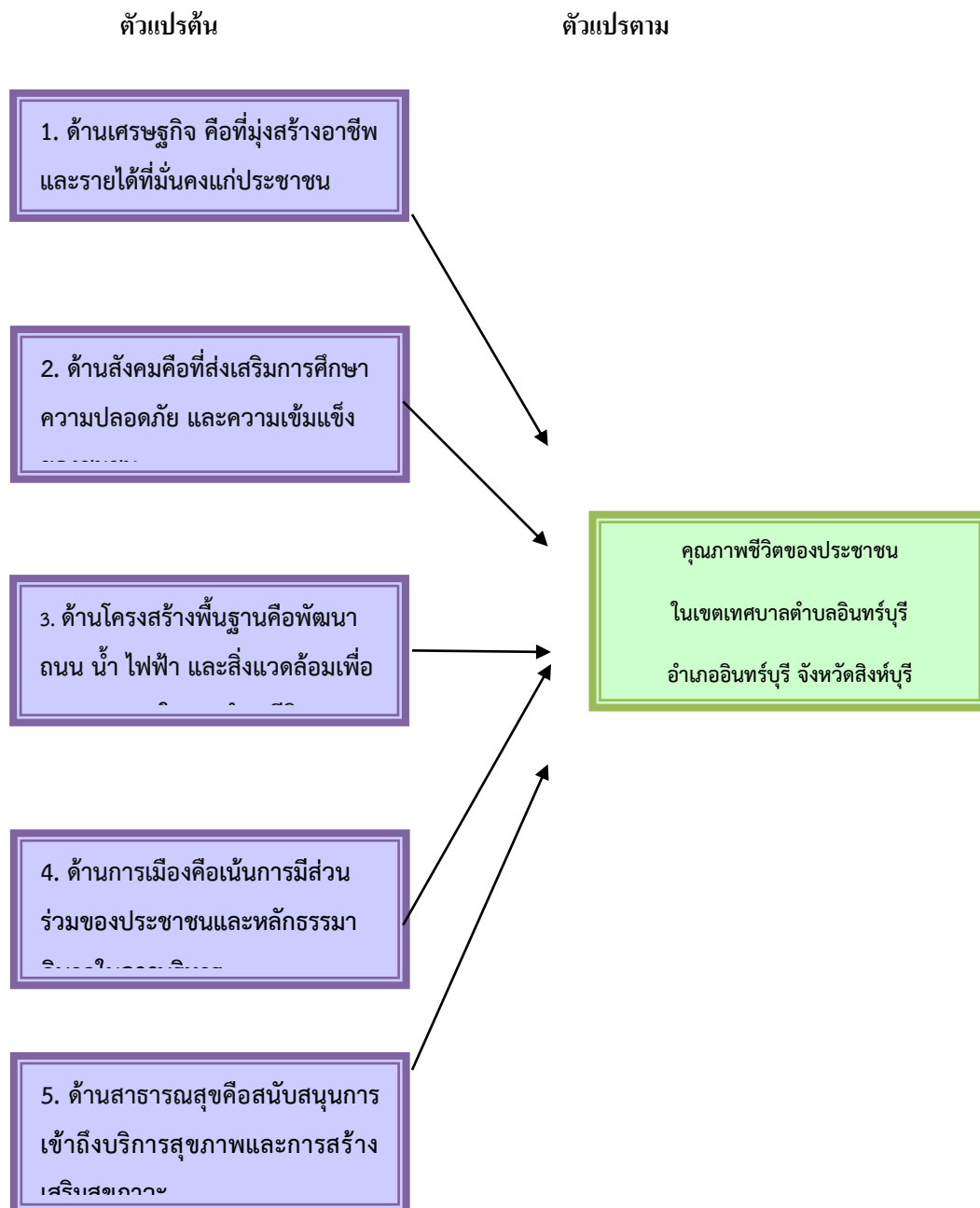
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม 2568 ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาแผนด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี สืบเนื่องจากการที่รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นมากขึ้น และเปิดโอกาสให้ชุมชน ในรูปประชาคมหมู่บ้านประชาคมตำบล และประชาคมอำเภอเข้ามามีบทบาทในการกำหนดแนวทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการในชุมชน อันเป็นแรงผลักดันให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้ศึกษาจะต้องทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 10 คน ได้แก่

1. นายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
2. รองนายกเทศมนตรี	จำนวน	1	คน
3. ปลัดเทศบาลตำบล	จำนวน	1	คน
4. หัวหน้าสำนักงานปลัด	จำนวน	1	คน
5. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง	จำนวน	1	คน
6. ผู้อำนวยการกองช่าง	จำนวน	1	คน
7. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	จำนวน	1	คน
8. หัวหน้าบริหารงานทั่วไป	จำนวน	1	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์โดยสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาแผนคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี

ส่วนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการส่งหนังสือถึงเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อขออนุญาตและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสัมภาษณ์ อีกครั้งและนำแบบสัมภาษณ์ที่มีความสมบูรณ์แล้วมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสรุปคำตอบจากแบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของข้อมูล ที่ได้จากการบันทึกทางการสัมภาษณ์และการสังเกตการ และเอกสารบันทึกสรุปข้อมูลทุกข้อมู

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตการ และข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสาร มาบันทึกความถี่ของข้อมูลที่ซ้ำกัน

3. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation)

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย การวิเคราะห์จำแนกชนิดข้อมูล

5. ทำการประมวล และสรุปข้อมูลด้วยวิธีทำการพรรณนา และอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านเศรษฐกิจ

เทศบาลตำบลอินทร์บุรี ให้ความสนใจแหล่งน้ำในการทำกรเกษตรเพื่อการประกอบอาชีพให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพราะในพื้นที่อำเภออินทร์บุรี ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำนา ฉะนั้น เทศบาลควรที่จะส่งเสริม พัฒนาแหล่งน้ำสาธารณะเพื่อประกอบอาชีพของประชาชนตามแนวทางพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในแผนพัฒนาและสังคมแห่งชาติตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

2. ด้านสังคม

กำหนดแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ให้เป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้จริง โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการกำหนดจัดทำแผนงานและโครงการทุกระดับ

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ปัญหาความซ้ำซ้อนในภาคกิจการปฏิบัติงานกับเทศบาลตำบลอินทร์บุรี อื่น และไม่มีความพร้อมในการรับภาคิกถ่ายโอน ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และปัญหาหน้าทีในการบริการสาธารณะที่มีอย่างกว้างขวางตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496

4. ด้านการเมือง

การนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติ ซึ่งไม่ได้กำหนดไว้ในระเบียบ ทำให้ประชาชนต้องร่วมพิจารณาร่วมตัดสินใจผ่านทางสมาชิกสภาเทศบาล เป็นการมีส่วนร่วมไม่แท้จริง ซึ่งบางครั้งมีเหตุผลมากมายที่ทำให้การตัดสินใจไม่เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

5. ด้านสาธารณสุข

ส่งเสริมป้องกันรักษาสุขภาพขั้นพื้นฐาน และป้องกันโรคติดต่ออย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง ส่งเสริมกลุ่มอาสาสมัครให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงและส่งเสริมระบบการป้องกันควบคุม และขจัดโรคติดต่อร้ายแรง ให้อยู่ในสภาวะการณ์ที่ควบคุมได้

อภิปรายผลการวิจัย

1.ด้านเศรษฐกิจ

เนื่องจากการนำแผนพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตไปสู่การปฏิบัติ ปัจจัยสำคัญอันดับแรกคืองบประมาณ ซึ่งไม่เพียงพอที่จะนำไปจัดสรรลงโครงการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ตามที่ได้วางแผนพัฒนาไว้ สาเหตุที่เทศบาลตำบลอินทร์บุรี นำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติได้น้อยที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากเทศบาลตำบลอินทร์บุรีเป็นเทศบาลขนาดกลาง แต่สภาพพื้นที่เป็นสวนผลไม้ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรม ทำสวนมีรายได้น้อย การจัดเก็บรายได้ของเทศบาลจึงไม่เพียงพอในการพัฒนาท้องถิ่น จึงต้องอาศัยเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่ จากสถิติดังกล่าวข้างต้น จะแสดงให้เห็นว่า งบประมาณของเทศบาลเมืองหลังสวนมีรายได้ในส่วนที่จัดเก็บเองน้อยมาก ส่วนใหญ่รายได้เกิดจากเงินที่รัฐบาลจัดสรรและอุดหนุนให้ ทำให้เทศบาลต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมากเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวัสดิ์ ไกรสกุล และ จุฑาภรณ์ คงรักษักวิน (2560) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ความแตกต่างในเรื่องขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง จำนวนสมาชิกที่แตกต่างกัน องค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีขนาดเล็กมักจะมีปัญหาในการควบคุมการปฏิบัติให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดและเกิดปัญหาดังกล่าวในทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายสภา การพึ่งพาเงินงบประมาณอุดหนุนจากส่วนกลางมากเกินไปมีผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลขาดอิสระเสรีภาพ หรือความเป็นตัวเองในการบริหารงาน

2.ด้านสังคม

เนื่องจากการนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ฉะนั้น บุคลากรจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การนำแผนพัฒนาไป ปฏิบัติได้น้อยสาเหตุเกิดจาก บุคลากรมีค่อนข้างจำกัดและที่มีอยู่มีความรู้ความสามารถแต่ไม่กระตือรือร้น นำความรู้มาใช้ในการ ปฏิบัติ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านต้องใช้ ตำแหน่งทั่วไปปฏิบัติหน้าที่แทน ซึ่งการ ปฏิบัติหน้าที่บางอย่างต้องใช้ความรู้ความชำนาญ หรือตำแหน่งเฉพาะด้านเข้าดำเนินการงานจึงจะเกิด ประสิทธิภาพ เช่น ปัญหาขาดตำแหน่งสถาปนิก ตำแหน่งช่างโยธา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ตำแหน่งสัตวแพทย์ เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากกรณี เทศบาล ตำบลอินทร์บุรี จะดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ เทศบาลขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เฉพาะ ด้านจึงจำเป็นต้องจ้างเหมาที่ปรึกษาเข้าดำเนินการออกแบบประมาณการทำให้เทศบาลต้องเสียค่าใช้จ่าย ดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลียว เกษจันทร์ทิวา (2562) ได้ศึกษาปัญหาพิเศษทางการบริหาร ทั่วไป เรื่องปัญหาและอุปสรรค ของการบริหารงานรูปแบบเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล ลำไ้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานเทศบาล ลำไ้ที่สำคัญมากที่สุด คือทรัพยากรในการบริหาร อาทิ อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ งบประมาณรายได้ เครื่องอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ภาระหน้าที่ตามกฎหมายมีมากเกินไป โครงสร้างของ เทศบาลไม่เหมาะสม กับภารกิจที่กฎหมายกำหนดการควบคุมของส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคมีมาก เกินไปนอกจากนี้ยัง พบว่ามีปัญหาสมรรถภาพและประสิทธิภาพของพนักงานที่มีส่วนทำให้เกิดปัญหา

3.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ภารกิจของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี ขั้ซ้อนทับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นตาม พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ที่ถ่ายโอนให้ในบางภารกิจเทศบาลยังไม่มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและงบประมาณ และอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ที่ทำให้เกิดความล่าช้า ในขั้นตอนการอนุมัติที่ผู้บริหารเทศบาล ไม่สามารถดำเนินการได้ ต้องผ่านการอนุมัติจากสภาเทศบาล ตามระเบียบกฎหมาย เช่น การขออนุมัติทำ กิจกรรมนอกเขต ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 การก่อสร้างถนนที่เป็นการเชื่อมต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนด แผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก ่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ถือเป็นภารกิจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่ความ เป็นจริงเป็นความจำเป็นและความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ไกลเคียง หรือในภารกิจที่กรมโยธาธิการและผังเมืองถ่ายโอนด้านผังเมืองมาให้เทศบาลดำเนินการ หรือ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ถ่ายโอนสนามกีฬากลางให้เทศบาลดูแลรักษา เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลอินทร์บุรี นำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติได้น้อย เนื่องจากการกิจหน้าที่ ตามระเบียบกฎหมายเป็นของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น แต่เทศบาลจำเป็นต้องจัดสรรงบประมาณลงไปพัฒนาเพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลที่มีการเชื่อมต่อ ทำให้เทศบาลต้องเสียค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและงบประมาณ ทั้ง ๆ ที่เทศบาลมีงบประมาณค่อนข้างจำกัดอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี เกิดศิริ (2561) ได้ศึกษาการนำแผนพัฒนาสู่การปฏิบัติ พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการกิจอำนาจหน้าที่มีขนาดใหญ่ และซ้ำซ้อนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด ในการรับผิดชอบภารกิจตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดภารกิจคล้ายกันและเหมือนกับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การ บริหารส่วนจังหวัด ทั้งในด้านการจัดการศึกษา การส่งเสริมกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดี งามของท้องถิ่น การพาณิชย์ การสังคมสงเคราะห์ตลอดจนการก่อสร้างถนนสะพาน ซึ่งเป็นปัญหา ในการดำเนินการซ้ำซ้อนกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

4.ด้านการเมือง

เนื่องจากการไม่เปิดกว้างให้ประชาชนมีส่วนร่วม ยอมรับความคิดเห็นเพื่อลดข้อขัดแย้ง และสนอง ความต้องการของประชาชนได้ตามเป้าหมาย ดังจะเห็นได้จากกรณีที่ประชาชนในชุมชนต่างๆ ได้เสนอโครงการเข้าไว้ในแผนพัฒนามากมาย ผู้บริหารเทศบาลหรือคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล ไม่กล้าที่จะตัดโครงการออกไป เป็นเหตุผลหนึ่งที่โครงการในแผนพัฒนามีมากเกินไปแล้วนำมาปฏิบัติได้น้อยทำให้เป็นสัดส่วนที่ไม่สมดุล แต่ถ้าประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัติ จะทำให้ทราบความจำเป็นและสาเหตุที่แท้จริง เช่น โครงการยังไม่ สามารถปฏิบัติได้เนื่องจากต้องเชื่อมโยงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือทำยังไม่ได้เนื่องจาก งบประมาณมีไม่เพียงพอ จึงต้องนำโครงการที่สามารถทำได้มาดำเนินการก่อน ซึ่งประชาชนจะรับรู้ และจะเป็นผู้ตัดโครงการออกด้วยตนเอง พร้อมทั้งจะให้ความร่วมมือการจัดหารายได้ของเทศบาล เพื่อนำมาพัฒนาท้องถิ่น การยกระดับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเป็นความจำเป็นของการ บริหารจัดการยุคใหม่ ที่ต้องการความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ดังนั้น การที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมพิจารณา ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตามประเมินผล และรับผลประโยชน์ร่วมกัน จึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารแต่ละคนว่าจะใช้ประโยชน์จากการมีส่วนร่วม ของประชาชนได้ในจุดใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริมา เทพวงศ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชนในการจัดทำแผนชุมชน พบว่า การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชน จะต้องตระหนักในขั้นตอนของการจัดทำ

แผนพัฒนาเทศบาลการจัดสรรงบประมาณ โดยเทศบาลควรให้กรรมการชุมชนทุกท่านเห็นความสำคัญของการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และเปิดโอกาสให้กรรมการชุมชนจากหลายหลายอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุดในทุกขั้นตอนของการจัดทำแผนพัฒนา

5.ด้านสาธารณสุข

การจัดบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลอินทร์บุรี มีการจัดบริการสอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุข ของประเทศไทย โดยการดำเนินงานของอาสาสมัครประเภทเทศบาลเมืองที่มีงบประมาณเป็นของตนเอง ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ดี แบ่งเบาภาระการทำงาน และการส่งเสริมสุขภาพ บุคลากรมีความเป็นกันเอง อธิยาศรัยดี ในขณะที่การดำเนินการของศูนย์บริการสาธารณสุข พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้ ขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะแพทย์เวชภัณฑ์ไม่เพียงพอต่อการรักษา เครื่องมือทางการแพทย์ไม่ครบสมบูรณ์ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงนโยบาย/โครงการ ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ และรูปแบบการดำเนินงานที่ชัดเจน การทำงานขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และนโยบายขององค์กร กฎหมายข้อปฏิบัติของกระทรวงมหาดไทย ไม่เอื้อต่อการพิจารณา การจัดตั้งศูนย์งานสาธารณสุข บางกิจกรรมทำซ้ำซ้อนกับกระทรวงสาธารณสุข สอดคล้องกับการศึกษาของ โกวิททย์ พวงงาม (2565) ศึกษาเรื่อง สถานการณ์การจัดบริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การจัดการบริการด้านสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุขที่จัดตั้งขึ้นโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า โครงสร้างการบริหารที่คล้ายคลึงกัน คือ ผู้บริหาร ศูนย์บริการสาธารณสุขได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) โดยภาพรวม กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขจะมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสูงที่สุด มีงบประมาณต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีการดำเนินงาน ค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. เทศบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมสนับสนุนด้านอาชีพเพิ่มเติม ให้แก่คนในชุมชน รวมทั้งการผลักดันให้เกิดผลิตภัณฑ์ของชุมชน ที่มาจากทุนทางสังคม ของชุมชนหรือทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน เพื่อเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีอัตลักษณ์และเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่คนในชุมชนและเป็นการนำความรู้ของชุมชนมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2. เทศบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการนำเทคโนโลยีด้านการจัดเก็บข้อมูลมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลแบบองค์รวมของชุมชนในประเด็นต่างๆดังเช่น ด้านประชากร ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านวัฒนธรรม และด้านอื่นๆอีกมากมาย เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ แบบองค์รวม สามารถสร้างเป็นองค์ความรู้ของชุมชน ทำให้สามารถตรวจสอบมองเห็นจุดที่ควรแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆได้ตรงอย่างจุดยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในมิติอื่นๆ เพิ่มเติม ดังเช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการมีรายได้มีงานทำ ด้านสาธารณสุขปโภค เป็นต้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาชุมชนต้นแบบ ที่มีคุณภาพชีวิต ที่ดีในทุกๆ ด้าน เพื่อเป็นต้นแบบให้แก่ชุมชนอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทคนิคการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แนวทางการสนับสนุนการจัดทำแผนแม่บทชุมชนพึ่งตนเอง สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรมส่งเสริมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ สุภา จำกัด.
- โกวิท พวงงาม. (2565). สถานการณ์การจัดบริการด้านสาธารณสุขในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. งานวิจัยคณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจลิชว เกษจันทร์ทิวา. (2553). ความคาดหวังของประชาชนต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเทศบาลตำบลภาษี อำเภอกาฬ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ. 2566 – 2570. เข้าถึงได้จาก

<https://www.nesdc.go.th/download/document/Yearend/2021/plan13.pdf>

- สุธิมา เทพวงศ์. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุวดี ไกรสกุล และจุฑาภรณ์ คงรักษักวิน. (2560). การพัฒนาศักยภาพคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารร่วมพฤษ มหาวิทยาลัยเกริก, 35(2), 119-140.
- อภิรดี เกิดศิริ. (2561). คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเขตเมือง : ศึกษากรณีชุมชนขอนแก่นวัน และชุมชนหนองปลาแห้ง เทศบาลนครสวรรค อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต. (พัฒนาสังคม), กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทุมพร จามรمان. (2538). รายงานการวิจัย คุณภาพชีวิตของคนกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

- Bertrand, R. (1958). **Understanding history and other essays**. new York: Philosophical Library.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). **Rural development participation: concepts and measures for project design, implementation and evaluation**. New York: Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.
- Hair, Jr. J. F., et al. (1995). **Multivariate data analysis with readings**. 4th ed. Prentice-Hall.
- Meeberg, G.A., (1993). "Quality of life: A concept analysis," **Journal of Advanced Nursing and Health**. 19:287-298.
- Rovinelli, (1977). "On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity". **Tijdschrift voor On derwijsresearch**. 2:49-60. Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2007). **Using multivariate statistics**. 5 ed. Pearson Education.
- Zhan, L. (1992). "Quality of life : Conceptual and measurement issues," **Journal of Advanced Nursing**, 17(7) : 795-800.

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองพังงา

จังหวัดพังงา

Quality of working life of personnel of sub-district administrative organizations in

Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province

ธีรนนท์ คงเรือง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ครอบครัว เศรษฐกิจสิ่งแวดล้อม สังคม และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาจำนวน 13 แห่ง รวมทั้งหมด จำนวน 326 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือทีเทสและอนอวา

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อยู่ในระดับปานกลาง (2) บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ อาชีพคู่สมรส ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความพอเพียงของรายได้ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ที่อยู่อาศัยขณะปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ตำแหน่งและสายงานที่สังกัด ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน และการได้รับสวัสดิการที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: : ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) to study the quality of work life of the staff in Sub-District Administrative Organization in Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province with consideration of differences in personal, family, economic, environmental, social characteristics, and human resource management (2) To study factors that affect the quality of working life

The study employed a quantitative research design. The population used in this research is personnel of the sub-district administrative organizations in Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province, totaling 13 locations, totaling 326 people. The sample group for the study was determined by using Tayomane's formula, resulting in a sample of 200 people. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, and the statistics used for hypothesis testing were t-test and ANOVA.

Major Findings (1) The quality of work life of the staff in Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province was at middle level. (2) When considered in each factors, it was found that as for personal factor, i.e, age, Time range of job performance, marital status, family factor. Spouse's career and income sufficiency were significantly related to quality of work life. As for the factors, namely it their residence, the surrounding of site, their position line of command, and other human resource management factors, were related to the quality of work life of the staff.

Keywords: Determinants of employees quality of life, Quality of work life

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี นอกจากทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นแรงจูงใจให้คนที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กรด้วย อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความคิดสร้างสรรค์ที่ดี ซึ่งส่งผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นและช่วยเพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นด้วย ในการทำงานจะพบปัญหาต่าง ๆ เป็นต้นว่า ขาดความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ขาดความมั่นคง ในหน้าที่การงาน ขาดเวลาส่วนตัว ไม่ได้รับความยุติธรรม ไม่ได้รับการพัฒนาและเรียนรู้ งานหนักเกินไป และขาดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา ปัญหาเหล่านี้ถ้าไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไขจะบั่นทอนจิตใจและมีผลถึงระบบการทำงาน การรู้จักร่วมมือกับผู้อื่นในการกระทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม โดยมีจิตสำนึกร่วมรับผิดชอบ คำนึงถึงความทุกข์ยากของผู้อื่น รู้จักเสียสละ และบำเพ็ญประโยชน์แก่ส่วนรวม เพื่อความเป็นธรรมในสังคมด้วยความเต็มใจ มีสติปัญญาที่จะศึกษาและใฝ่หาความรู้ มีความขยันซื่อสัตย์ สุจริต ประหยัดอดออม มีระเบียบวินัย รู้จักพึ่งตนเอง และยังให้ได้แนวคิดว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะพึง

ประสงค์เป็นพื้นฐานช่วยให้สังคม เกิดคุณภาพ ส่วนสังคมที่มีลักษณะพึงประสงค์ก็จะช่วยสรรสร้างให้บุคคลมีคุณสมบัติที่ดีเป็นประชากรที่มีคุณภาพเช่นกัน (ทิสนา แคมมณี และคนอื่นๆ 2546 : 7) กล่าวว่า การมีความรู้เพิ่มพูนขึ้น ทั้งจากประสบการณ์การทำงาน และการศึกษาหาความรู้ขณะทำงาน จะเป็นปัจจัยช่วยให้บุคคลนั้น สามารถคิดและทำในสิ่งต่าง ๆ ได้มากขึ้นและดีขึ้น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็นองค์กรในระดับท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน ในหมู่บ้าน เข้ามาทำหน้าที่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนา ร่างระเบียบข้อบังคับตามความต้องการของประชาชนและการให้บริการแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 170) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และในมาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ กลุ่มครอบครัวดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม (โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, 2544 : 16-17)

ผู้ศึกษาซึ่งทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร รวมทั้งข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและหาแนวทางแก้ไขให้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัย ด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
2. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยด้านครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
3. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
4. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
4. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยด้านสังคมแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
5. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ที่มีปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้
 - 1) เพศ
 - 2) อายุ

3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4) สถานภาพการสมรส

5) ระดับการศึกษา

2. ปัจจัยด้านครอบครัว ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1) อาชีพคู่สมรส

2) บุคคลที่เป็นภาระพึ่งพิง

3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1) รายได้

2) รายได้คู่สมรส

3) ความพอเพียงของรายได้

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

1) ความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์

2) ที่อยู่อาศัยขณะปฏิบัติงาน

3) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

5. ปัจจัยทางด้านสังคม ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1) ตำแหน่ง

2) สายงานที่สังกัด

6. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

1) อัตราค่าจ้าง

2) การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน

3) การได้รับสวัสดิการ

ตัวแปรตาม คือ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 8 ด้านดังนี้

- (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม
- (2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย
- (3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
- (4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- (5) การบูรณาการทางสังคม
- (6) ประชาธิปไตยในหน่วยงาน
- (7) จังหวะชีวิตโดยส่วนรวม
- (8) การคำนึงถึงความต้องการทางสังคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในปี 2568

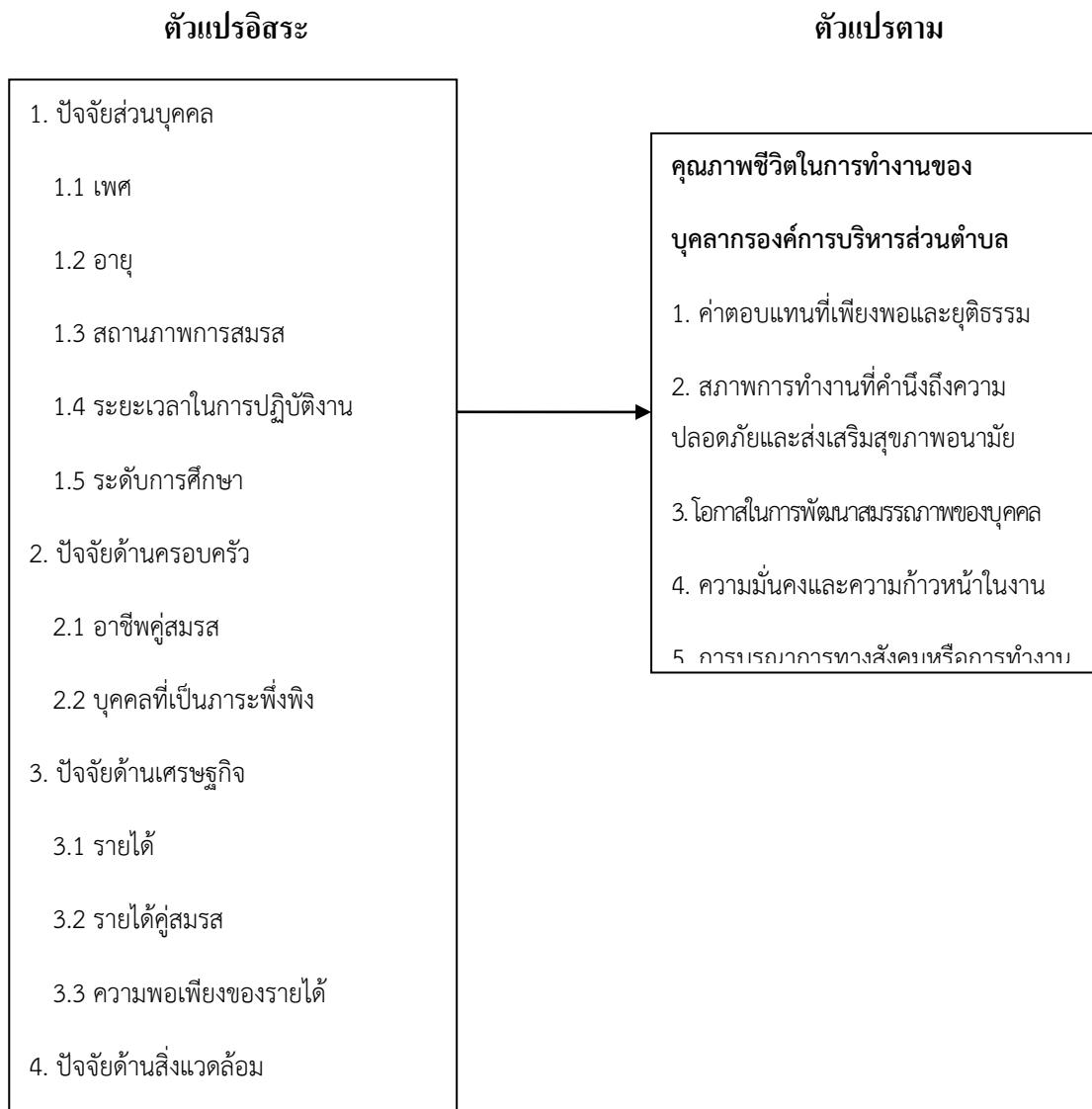
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาเท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนธันวาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ เมืองพังงา จังหวัดพังงา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้กล่าวถึงรายละเอียดของทฤษฎี แนวคิดเนื้อหา และผลของการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรไปพร้อม ๆ ตามขอบข่ายหัวข้อพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและปรัชญาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.4 ดัชนีชี้วัดคุณภาพในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาจำนวน 13 แห่ง รวมทั้งหมด จำนวน 326 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโยมานเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสอบถามข้อมูลและวัดระดับความสำเร็จของการปฏิบัติงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยครอบครัว ปัจจัยเศรษฐกิจ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านสังคม ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา คือ คำถามข้อที่ 1 - 5

ปัจจัยด้านครอบครัว ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับอาชีพคู่สมรส บุคคลที่เป็นภาระพึ่งพิง คือ คำถามข้อที่ 8 , 10

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับรายได้ รายได้คู่สมรส ความพอเพียงของรายได้ คือ คำถามข้อที่ 6 , 7 , 9

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับความสะดวกในที่ทำงาน ลักษณะที่อยู่อาศัย คือ คำถามข้อที่ 11 - 13

ปัจจัยทางด้านสังคม ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับตำแหน่ง สายงานที่สังกัด คือ คำถามข้อที่ 14 - 15

ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ อัตราค่าจ้าง การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การได้รับสวัสดิการ คือ คำถามข้อที่ 16 - 18

ลักษณะคำถามปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของวอลตัน (Walton, 1974: 12-15 อ้างอิงจาก ภัทรธิดา ผลงาม, 2542: 58) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์บ่งชี้ดังนี้

- (1) ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- (2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย
- (3) การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- (4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน
- (5) การบูรณาการทางสังคม
- (6) ประชาธิปไตยในหน่วยงาน
- (7) จังหวะชีวิตโดยรวม
- (8) การคำนึงถึงความต้องการทางสังคม คำถามส่วนที่ 2 คือ คำถามข้อที่ 1-40

ลักษณะข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert's five rating scale) จำนวน 40 ข้อเกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรบ
องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จังหวัดพังงาการประมวลผล โดยใช้
โปรแกรมประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้ทำการสอบถามประชากรกลุ่มตัวอย่างจาก
บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่เป้าหมาย

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์และทดสอบสมมุติฐานของการศึกษาดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ(percentage) เพื่อ
อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
deviation) เพื่ออธิบายความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยรอบครัว ปัจจัยเศรษฐกิจปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้าน
สังคม ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

2. วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้ 1-test เพื่อทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่าง
ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) ใช้ t-test

3. ใช้ One-way ANOVA เพื่อทดสอบว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

1. ผลของการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ

ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัย
ทางด้านสังคม และปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาสรุปได้ดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การ
บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาพบว่า อายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพ

การสมรส มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ส่วนเพศ และสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านครอบครัวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาพบว่าอาชีพคู่สมรส มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และส่วนของบุคคลที่เป็นภาระพึ่งพิง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาพบว่าความพอเพียงของรายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนของรายได้คู่สมรสและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่าที่อยู่อาศัยขณะปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคมกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ตำแหน่งและสายงานที่สังกัด มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่าการจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน และการได้รับสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนอัตราค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำนวนตัวอย่าง 200 คน พบว่า โดยรวมความคิดเห็นของบุคลากรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านเศรษฐกิจปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 41 - 60 ปี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงกว่า 31 - 40 ปี 26 - 30 ปี และต่ำกว่า 25 ปี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานและสามารถปรับตัวเข้ากับที่ทำงาน มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและเพื่อร่วมงาน และช่วงอายุที่มากได้มีการเรียนรู้และมีความสามารถในการปฏิบัติงานดีแล้ว พร้อมทั้งได้รับสวัสดิการเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าบุคลากร ที่อายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้น

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรสกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ดาลัด จันทรเสนา (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ นวรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน พบว่า สถานภาพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5

2. ปัจจัยด้านครอบครัว

ปัจจัยด้านครอบครัว มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ได้แก่ อาชีพคู่สมรสผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของ

คู่สมรสกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า อาชีพคู่สมรสมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคู่สมรสที่มีอาชีพในหน่วยงานเอกชน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าเกษตรกรและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากอาชีพในหน่วยงานเอกชนได้รับเงินเดือนและสวัสดิการที่สูงกว่าเกษตรกรและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งอาชีพเป็นแหล่งที่มาและกำหนดรายได้ และกำหนดสถานะทางสังคมอาชีพที่มีความแตกต่างกัน มีรายได้แตกต่างกัน ถ้าอาชีพที่มีความมั่นคง และมีรายได้แน่นอน เช่น รับราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงกว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกร และอาชีพกรรมกรเป็นอย่างมาก

2.3 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอเพียงของรายได้กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดอุบลราชธานีพบว่า ความพอเพียงของรายได้มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้เพียงพอกับรายจ่ายและเหลือเก็บมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงกว่า รายได้ ไม่เพียงพอกับรายจ่าย และเป็นหนี้ รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายแต่ไม่เป็นหนี้ และรายได้เพียงพอกับรายจ่ายแต่ไม่เหลือเก็บ เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากรายได้เป็นตัวกำหนดสถานะทางสังคม ในปัจจุบันบุคคลมีความรู้สึกพอ ก็เป็นบุคคลที่ไม่ต้องดิ้นรนให้ตนเองต้องลำบาก แต่ถ้ารายได้มีความพอเพียงแล้ว ก็ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สูงขึ้นด้วย พร้อมทั้งเอื้อต่อความเจริญเติบโตของ การพัฒนาองค์กร และบุคคลให้มีความสุขในการทำงาน

2.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แน่ใจ/ไม่มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงกว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเห็นว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่เหมาะสมและเหมาะสม ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา มีความไม่แน่ใจ/ไม่มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่วนใหญ่ประจำอยู่สำนักงานหรือที่ทำการเหมือนข้าราชการอื่นทั่วไป การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้บุคคลได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพลดอุบัติเหตุได้เป็นอย่างดี

(เสนาะ ตีเขาว์, 2526 : 344) ดังนั้นการจัดสภาพการทำงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะจะทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ว่า ไม่ต้องมีชีวิตอย่างหวาดระแวงวิตกกังวลต่อการเสี่ยงอันตรายต่างๆ จากการปฏิบัติงานและสมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 216) ได้กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมสุขภาพพลานามัยของพนักงาน นับเป็นสิ่งสำคัญในอันที่จะเสริมสร้างและทำนุบำรุงทรัพยากรบุคคลขององค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

2.5 ปัจจัยทางสังคม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่ง และสายงานที่สังกัดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า ตำแหน่งและสายงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ตำแหน่งลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างตามภารกิจ/พนักงานจ้างทั่วไปมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานส่วนตำบล เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานจึงต้องหารายได้เสริมนอกเวลาทำงานและรู้จักวางแผนการใช้จ่ายเป็นอย่างดีรู้จักประหยัดและอดออมมากกว่าพนักงานส่วนตำบลที่มีรายได้ที่มั่นคงและได้รับสวัสดิการที่ดีกว่าพนักงานจ้าง จึงมีความรู้สึกที่ตนเองไม่ต้องดิ้นรนมาก จึงมีการใช้จ่ายเกินตัวและไม่ได้วางแผนในการใช้จ่ายเงิน ทำให้มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มของลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้างตามภารกิจ/พนักงานจ้างทั่วไป และสายงานที่สังกัด พบว่าบุคลากรที่สังกัดส่วนโยธา มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงกว่า บุคลากรที่สังกัดส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ส่วนการคลัง และสำนักงานปลัด ทั้งนี้เนื่องมาจากได้รับค่าตอบแทนที่แตกต่างจากสายงานอื่น นอกจากนี้ยังมีเบี้ยเลี้ยงและเงินเพิ่มพิเศษนอกเวลาทำงานทำให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ดีกว่าส่วนงานอื่นๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ นวรัตน์ ณ วันจันทร์ (2548) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน พบว่า สาขาวิชา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.5 และ ดาลัด จันทรเสนา (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน พบว่า ปัจจัยตำแหน่งแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ปวันรัตน์ นานนท์ (2550) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.6 ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน และการได้รับสวัสดิการกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา พบว่า

การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน และการได้รับสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดาลัด จันทรเสนา (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำพูน พบว่า คน ระบบการทำงาน และวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเช่นนี้เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดในการบวนการผลิตคือ "คน" ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ทำให้องค์การมีความเจริญรุ่งเรืองหรือเสื่อมโทรมลงได้ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ได้ผลงานสูงขึ้น กุลธน ธนาพงศธร (2526 : 169-171) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะนำมาสู่กระบวนการสรรหา คัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งบุคคลที่เป็นคนดีและมีความสามารถสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นับเป็นบทบาทหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการฝึกอบรมและพัฒนาจะเกี่ยวข้องกับคนที่ทำงานในองค์การ ทั้งคนที่รับเข้ามาทำงานใหม่และคนที่ทำงานอยู่เดิม เพื่อเพิ่มศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำงานได้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยต่างๆ ในการบริหารองค์การ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้เกิดการพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ เป็นการดึงดูดและรักษาคคนให้คงอยู่กับองค์การ มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ

2.7 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

โดยรวมความคิดเห็นของบุคลากรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัญญา สัตยกาญจน์ (2550) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลกรณีศึกษา : เทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) เรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 136 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ทั้งนี้เนื่องมาจากประสิทธิภาพของการดำเนินงานจะเกิดได้นั้น

จะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่หลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

ข้อค้นพบจากการทำวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลอันสำคัญ อันจะนำไปสู่ข้อเสนอแนะด้านการกำหนดนโยบาย การวางแผน และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาให้สอดคล้องกับการทำงานและสภาพความเป็นอยู่และความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาให้ดีขึ้น ดังต่อไปนี้

1.1 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ควรจัดสวัสดิการ ให้แก่บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.2 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านครอบครัวที่เกี่ยวกับคู่สมรส มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารควรจัดให้มีอาชีพเสริมให้กับคู่สมรสที่ไม่มีอาชีพ เพื่อให้เกิดรายได้เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในครอบครัวให้ดีขึ้นและเป็นการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวกับความพอเพียงของรายได้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารควรจัดให้มีการฝึกอบรม อาชีพระยะสั้น งานฝีมือ เพื่อหารายได้เพิ่ม และควรให้มีการจัดการรวมกลุ่ม จัดตั้งสหกรณ์ร้านค้า จัดหาสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพมาจำหน่ายสินค้าให้แก่สมาชิกในราคาถูกหรือเท่าทุน และควรมีการจัดการอบรมให้รู้จักการประมาณตนเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายให้สอดคล้องกับอัตราเงินที่รับจริง

1.4 จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยขณะปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารควรจัดบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานได้รับความมั่นคงปลอดภัย

2. ข้อเสนอแนะทั่วไป

2.1 ควรจัดให้มีการเผยแพร่ หรือจัดสัมมนาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เพื่อสนับสนุนในการทำงาน

2.2 ควรจัดหาแหล่งเงินทุนในการกู้ยืม เพื่อใช้ในการประกอบอาชีพเสริมและการจัดหาที่อยู่อาศัย

2.3 ควรจัดให้มีการปรับปรุงอาคารสถานที่ และที่อยู่อาศัย พร้อมทั้งบริเวณโดยรอบให้สะอาด สวยงาม

2.4 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมาย และการปฏิบัติ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ในการปฏิบัติหน้าที่

2.5 ควรจัดฝึกอบรมคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึกในการอยู่อย่างพอเพียง

2.6 ควรนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.7 ผู้บริหารท้องถิ่นควรนำการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) โดยปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วม

3. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละอำเภอของจังหวัดพังงา

3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลกับข้าราชการอื่น เช่น ครู เทศบาล เป็นต้น

3.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งประเทศ ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในเชิงคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบกับเชิงสำรวจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองสวัสดิการแรงงาน. 2547. "คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life)", อนุสารแรงงาน.11 (4): 17-22.

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. 2550. คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

โกวิท พวงงาม. 2543. การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

_____. 2544. องค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : ชรรมาพร.

จินตนา ศรีธรรมมา. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชนบทจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาการพัฒนาศาสตร์ :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์. 2523. การปรับปรุงคุณภาพชีวิต : นวัตกรรมทางประชากรศึกษาจริงหรือวารสาร
ประชากรศึกษา. 28 (2) : 16.

เชษฐา โพธิ์ประทับและคณะ. 2540. รายงานการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการและ
ลูกจ้างประจำ. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2530. "การพัฒนาคุณภาพชีวิต", เอกสารการสอนชุดวิชาการแนะแนวกับการพัฒนา
คุณภาพชีวิต. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นวรรตน์ ณ วันจันทร์. 2548. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญแสง ธีระภาการ. 2533. "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน", จุลสารการพัฒนาข้าราชการ. 25 : 3 ;
มกราคม-มีนาคม.

ปัญจมาพร พิพัฒน์วงศ์. 2540. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูโรงเรียนมัธยมศึกษาใน
สังกัดกรมสามัญศึกษา ตามเกณฑ์การสร้างคุณภาพชีวิต การทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทศนา เขมมณี และคนอื่นๆ. 2546. กิจกรรมการปลูกฝังค่านิยมเศรษฐกิจพอเพียงสำหรับนักเรียนระดับ
ปฐมวัยและประถมศึกษา. กรุงเทพฯ : เมธีทีปส์.

ภาษาต่างประเทศ

Hughes. 1981. Conceptual models for information seeking and retrieval research Information
Research. New York: John Wiley & Sons, Inc

แรงจูงใจในการส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของข้าราชการของกรมศุลกากร เพื่อสนับสนุน

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของภาครัฐ

ทะเล กลีบกลาย

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และพฤติกรรมตามแผน (TPB) ของข้าราชการบรรจุใหม่ของกรมศุลกากร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของข้าราชการบรรจุใหม่ของกรมศุลกากรตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB)

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในลักษณะการสำรวจภาคตัดขวาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการบรรจุใหม่ของกรมศุลกากร รุ่นที่ 661 จำนวน 333 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมตามแผน: ระดับความตั้งใจที่จะซื้อรถยนต์ไฟฟ้าภายใน 3 ปีข้างหน้าอยู่ในระดับ "ปานกลาง" (ค่าเฉลี่ย 3.15) ปัจจัยแรงจูงใจหลักด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมได้รับการประเมินในระดับ "มากที่สุด" โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.39 (ระดับ "มากที่สุด") ในทางกลับกัน ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดคือ ความกังวลเกี่ยวกับระยะเวลาในการรออะไหล่และการซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 4.41 ในระดับ "มากที่สุด") และ (2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผล: ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าปัจจัยตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) ที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจในการใช้รถยนต์ไฟฟ้า ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (PU), ทศนคติ (Attitude: ATT), และ การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม เมื่อเปรียบเทียบขนาดอิทธิพล การรับรู้ประโยชน์ (PU) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจได้มากที่สุด ($\beta = .383$) รองลงมาคือ ทศนคติ (ATT) ($\beta = .264$) และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม (PBC) ($\beta = .251$) โมเดลที่ใช้ในการศึกษานี้มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของแรงจูงใจในการใช้รถยนต์ไฟฟ้าได้สูงถึงร้อยละ 73.0 ($R^2 = .730$)

คำสำคัญ: แรงจูงใจ รถยนต์ไฟฟ้า ข้าราชการกรมศุลกากร

ABSTRACT

The research objective were: (1) to study the level of technology acceptance and planned behavior (including Perceived Usefulness, Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, and Intention) among newly recruited Customs officials; and (2) to compare the factors influencing the motivation for promoting the use of Electric Vehicles, utilizing the integrated Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB) framework.

The research was a quantitative, cross-sectional survey research. The population consisted of 333 newly recruited Customs Department officials (Batch 661). A minimum sample size of 186 officials was determined using Taro Yamane's formula (1973). Data was collected using a structured questionnaire. The data was analyzed using descriptive statistics (mean, standard deviation) and inferential statistics. The inferential statistics used were correlation analysis and multiple regression analysis. descriptive statistics (mean, standard deviation) and inferential statistics. The inferential statistics used were correlation analysis and multiple regression analysis

The results found that: (1) Technology Acceptance and Planned Behavior Levels: The intention to purchase an electric vehicle within the next 3 years was at a "moderate" level (mean = 3.15). Key motivational factors related to economics and the environment were rated at the "highest" level. Specifically, Perceived Usefulness (PU) had the highest mean score of 4.39 ("highest" level). Conversely, the most significant barrier was the concern over waiting times for spare parts and maintenance (mean = 4.41, "highest" level) ; and (2) Comparison of Influential Factors: The analysis confirmed that the factors from the TAM and TPB frameworks that had a significant positive effect on the motivation to use electric vehicles include Perceived Usefulness (PU), Attitude (ATT), and Perceived Behavioral Control (PBC). When comparing the magnitude of influence, Perceived Usefulness (PU) was the most influential factor ($\beta = .383$), followed by Attitude (ATT) ($\beta = .264$), and Perceived Behavioral Control (PBC) ($\beta = .251$). The model used in this study was able to explain up to 73.0% of the variance in the motivation to use electric vehicles ($R^2 = .730$).

Keywords: Motivation, Electric Vehicles, Customs Department officials

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

Elderly's Subsistence Allowance Effectiveness Management

Of Srisunthon Subdistrict Municipality

Phuket Province

ภูวดล ใจลำปาง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการโดยสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลศรีสุนทร จำนวน 360 คน ได้จากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ จากประชากรทั้งหมด 3,457 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.658 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง และ (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ระยะเวลา และระบบการบริหารบางขั้นตอนเยอะเกินไปทำ เจ้าหน้าที่อาจจะสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ค่อยเข้าใจ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร การตรวจสอบเอกสารบางครั้ง

ยังไม่ละเอียดมากพอ ข้อเสนอแนะ ให้ลดขั้นตอนการดำเนินการเบิกจ่ายเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ ให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางเพื่อให้ทั่วถึง

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การบริหารจัดการเบี้ยยังชีพ จังหวัดภูเก็ต

ABSTRACT

This research aimed to: (1) study the level of efficiency in managing elderly living allowances at SriSunthon Subdistrict Municipality, Phuket; (2) examine the relationship between management efficiency and the provision of elderly living allowances; and (3) identify problems, obstacles, and suggestions regarding the management of elderly living allowances in SriSunthon Subdistrict Municipality.

This quantitative survey research collected data from a sample of 360 elderly residents in SriSunthon Subdistrict, derived using Yamane's formula from a total population of 3,457. A questionnaire was used as the research instrument. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The findings revealed: (1) The overall efficiency of the administration of elderly welfare allowances was found to be at the highest level, with an average score of 4.28 and a standard deviation of 0.658. When analyzed by individual aspects, all aspects were also rated at the highest level. (2) Relationship Between Administrative Efficiency and Welfare Allowance Management, There is a high positive correlation between the efficiency of administration and the management of elderly welfare allowances in SriSunthorn Subdistrict Municipality, Phuket Province. (3) Problems and obstacles identified included excessive time and administrative steps, potential communication issues between staff and service recipients, insufficient public relations, and occasional lack of thoroughness in document verification. Suggestions included reducing disbursement procedures for quicker processing, increasing staff motivation, and diversifying public relations channels for wider reach.

Keywords: Management Efficiency, Living Allowance Management Phuket Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากที่ลักษณะประชากรสูงอายุมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้สูงอายุ และมีแนวโน้มการย้ายเข้าสู่เขตเทศบาลของผู้สูงอายุขึ้น ลักษณะของสังคมจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างจากชนบท การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมทางสังคม การดูแลทางสังคมจะมีลักษณะเป็นกลุ่มย่อยมากขึ้นซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบทบาทมากขึ้นในการประสานจัดตั้ง และส่งเสริมกลุ่มย่อยเหล่านี้ให้สามารถดูแลกันในกลุ่ม เช่น กองทุนสวัสดิการชุมชนเพื่อการดูแลทางสังคมโดยส่งเสริมบทบาทของภาคประชาสังคม อาสาสมัครในการบริการ แต่จะเห็นว่าเขตชุมชน และหมู่บ้านรอบนอกยังมีความแตกต่างกันมาก คนในวัยต่างๆสามารถเข้าใจผู้สูงอายุ

ด้วยการอยู่ร่วมกัน ทำกิจกรรมร่วมกันเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุจะได้มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่นเพื่อให้มีความเข้าใจที่ดีต่อกันของคนแต่ละวัยจะได้ปรับตัวในการอยู่ร่วมกันอย่างเข้าใจ ดังนั้นจึง ควรมีการพัฒนารูปแบบการดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับสภาพผู้สูงอายุ และสภาพแวดล้อมของที่อยู่อาศัย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุในประเทศไทย เกิดจากปัญหาทางด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ การศึกษา สังคม จิตใจครอบครัว และค่านิยมที่เปลี่ยนแปลง โดยจะเห็นว่าปัญหาของผู้สูงอายุที่เป็นสาเหตุหลักๆ น่าจะมีอยู่ 3 ประการ คือ 1)ปัญหาด้านสังคม 2)ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และ 3)ปัญหาด้านกายภาพของผู้สูงอายุ

ปัจจุบันเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต มีจำนวนผู้สูงอายุ และผู้รับสวัสดิการเบี้ยยังชีพเป็นจำนวนมาก มีรูปแบบในการรับบริการเบี้ยยังชีพจากเทศบาล 2 รูปแบบ คือ มารับเงินด้วยตนเอง หรือผ่านผู้แทนจากเจ้าหน้าที่โดยตรง และแบบที่โอนเบี้ยยังชีพผ่านบัญชีธนาคาร ซึ่งทั้ง 2 รูปแบบ มีขั้นตอนในการดำเนินการที่แตกต่างกัน และความสำคัญของเรื่องดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยทราบถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการสังคมต่อประชาชนในพื้นที่ให้บริการ อีกทั้งการจัดสวัสดิการเป็นเรื่องที่น่าสนใจและมีความสำคัญต่อการนำไปพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในฐานะของหน่วยงานที่มีความผูกพัน และใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รวมทั้งผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนี้ด้วย จึงเห็นว่าการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสังคมของหน่วยงาน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการให้บริการการจัดสวัสดิการสังคมในกลุ่มเป้าหมายหลักคือ ผู้สูงอายุ ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน และการเข้ารับบริการของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสวัสดิการสังคม เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้มากที่สุด จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่บ่งบอกถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และปัญหา อุปสรรคต่อการจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานให้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้นำเนื้อหาของ John D. Millet (1954) ที่ได้กล่าวในหลักทฤษฎีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค Equitable Service 2) การบริการที่ตรงเวลา Timely Service 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ Ample Service 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง Continuous Service 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า Progression Service

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี ประสิทธิภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ จำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต 8 หมู่บ้าน จำนวน 3,457 คน จากข้อมูลสำนักงานเทศบาลตำบลศรีสุนทร พ.ศ.2568 โดยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจากสูตรของ Yamane Taro จำนวน 360 คน

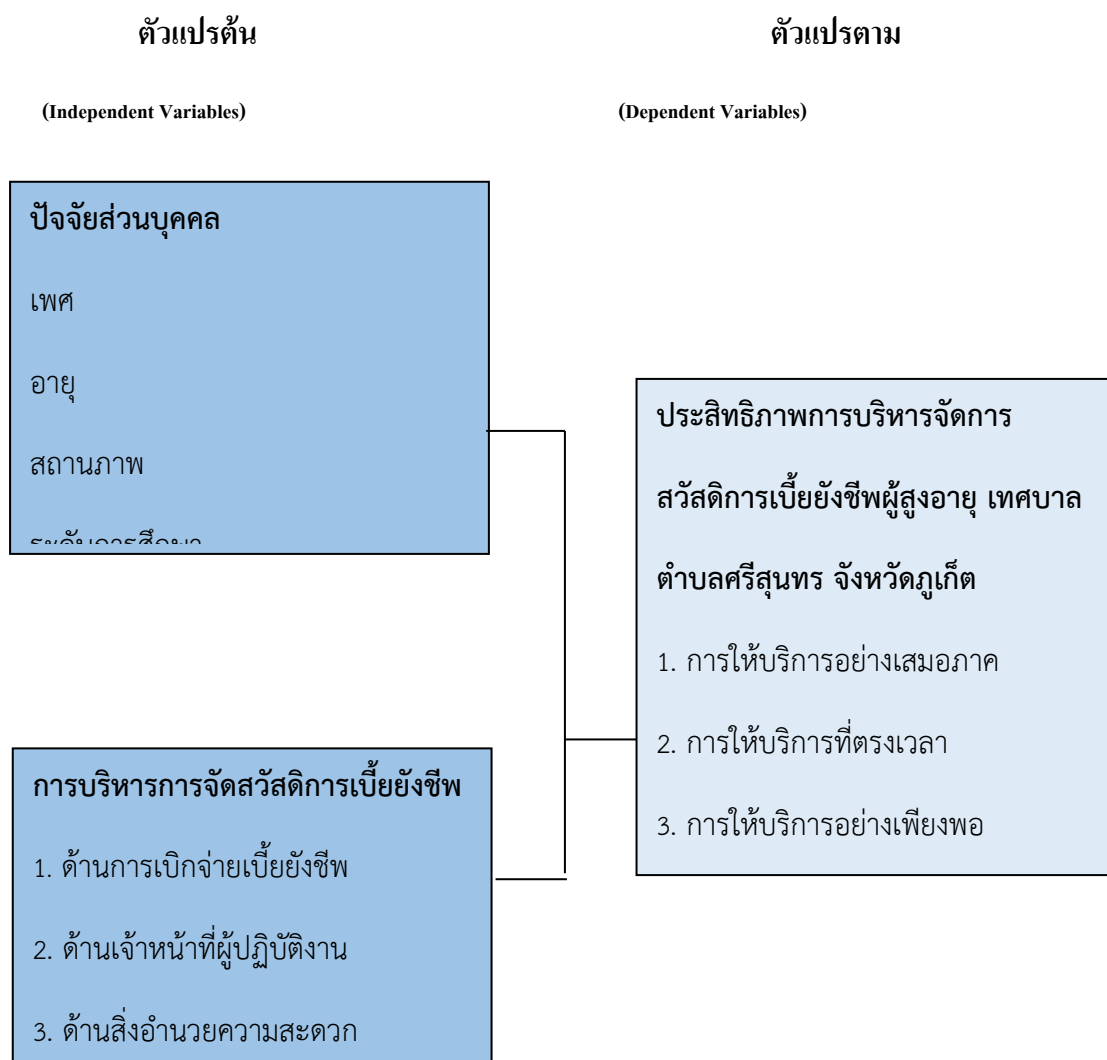
ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต 8 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านลิพอนเขาล้าน บ้านลิพอนบางกอก บ้านท่าเรือ บ้านบางโจ บ้านลิพอนใต้ บ้านยา บ้านมาหนัก และบ้านลิพอนหัวหาร

ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ.2568 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2568 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษาไว้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
3. แนวคิดการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
4. ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ จำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต 8 หมู่บ้าน จำนวน 3,457 คน จากข้อมูลสำนักงานเทศบาลตำบลศรีสุนทร พ.ศ.2568 โดยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจากสูตรของ Yamane Taro จำนวน 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม Questionnaire ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพระดับการศึกษา รายได้เพียงพอหรือไม่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 5 ด้านประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ลักษณะเป็นปลายเปิดให้เลือกตอบแบบเสรี

โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

1) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตรมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึง นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล กับผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 360 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

3) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) สถิติพรรณนา Descriptive Statistics สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่ม ตัวอย่างและพรรณนา ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ Frequency ค่าร้อยละ Percentage และอธิบายถึงประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต คือ ค่าเฉลี่ย Mean และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation

2) สถิติความสัมพันธ์ Pearson Correlation Coefficient ใช้สำหรับวัดค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด Open ended Question สำหรับข้อความปลายเปิดผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลได้กำหนดตามกรอบของการวิจัยจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดกลุ่มข้อมูล (Data Grouping) ตามกรอบที่ได้กำหนดเอาไว้แล้วทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 69.73 มีอายุระหว่าง 71 – 80 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 มีสถานภาพ สมรส จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.12 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่า จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 76.11

ประสิทธิภาพการบริหารการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.658

การบริหารจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ โดยภาพรวมกับประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R = .971^{**}$)

หลักมรรยาทธรรม 4 โดยภาพรวมกับประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R = .672^{**}$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยรวมทั้ง 5 ด้าน สามารถนำผลมาอภิปรายดังนี้

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ โดยภาพรวม กับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ย

ยังชีพ โดยภาพรวมกับประสิทธิภาพการบริหารกับการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($R = .971^{**}$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลศรีสุนทร จังหวัดภูเก็ต ด้านการเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพ ระยะเวลา และระบบการบริหารบางขั้นตอนเยอะเกินไปทำให้การเบิกจ่ายล่าช้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่อาจจะสื่อสารกับผู้รับบริการไม่ค่อยเข้าใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้สูงอายุบางท่านไม่สะดวกในการเดินทางมารับเบี้ยยังชีพ ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร การตรวจสอบเอกสารบางครั้งยังไม่ละเอียดมากพอ ข้อเสนอแนะ ให้ลดขั้นตอนการดำเนินการเบิกจ่ายเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ควรเพิ่มช่องทางในการขึ้นทะเบียนสำหรับผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการนอกสถานที่ โดยจัดให้มีหน่วยงานบริการเคลื่อนที่ไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ
2. ควรตั้งจุดบริการประชาชนให้มีมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถทำให้ประชาชนผู้มาติดต่อได้รับบริการอย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็ว
3. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรม ของผู้มารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนางานด้านการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2539.
- เฉลิมพล แจ่มจันทร์. มโนทัศน์ใหม่ของ “นิยามผู้สูงอายุ” และ “อายุเกษียณ” กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2555.
- เสนาะ ดิยาว. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.

กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย, 2546.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2543.

แนวทางปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548. กรุงเทพมหานคร : กรม, 2548.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เทพเพ็ญวานิชย์, 2553.

ทวิช เปล่งวิทยา. จิตวิทยาผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์, 2530.

ธงชัย สันติวงษ์. การบริหาร : คิดและทำอย่างผู้จัดการใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สิ่งพิมพ์ไทย, 2532.

ขวัญใจ มีทิพย์. ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีกองพัน ปฏิบัติการ

พิเศษ 1 คอมแมนโด กองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2543.

จิตินันท์ ธรรมสวัสดิ์. การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของ บริษัท AAA

เมนูเฟลเจอร์ จำกัด. การศึกษาด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

2551.

ดาเรศ ชูยก. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของทีมนำตำบลสามพันไร่ ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดยะลา. ภาค

นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.คณะพัฒนาสังคมฯ :สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2549.

นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์. การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา

เทศบาลนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.บัณฑิต วิทยาลัย :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2549

พิพัฒน์ เอกภาพันธ์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายอุดหนุน

หมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนา

สังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2536.

มงคล กุญชรินทร์. การพัฒนางานด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยขอนแก่น. 2556.

พระมหาสุรศักดิ์ รุจิรมุโม (จำจร). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของ
เทศบาลเมือง บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2564.

พระมหานพรัตน์ ขนุนโตโสภณ นามเมือง. **การบริหารจัดการวัดพัฒนาตัวอย่างในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ. บัณฑิต
วิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2557.

รัตน์ สงวนพงษ์. **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษา
ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร 6 กองทะเบียนประวัติอาชญากร.** วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2553

ภาษาต่างประเทศ

C Certo. **Modern Management.** 8th ed.. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.

Dabrin & Ireland. **Emest Dale Management.** Theory and Practice. New York: Mc Grarw- Hill Book co, 1972.

E.N. Chapman. **Supervisor Survival Kit.** second edition. California: Science Research Associates Inc., 1995.

Frederick Herzberg. **Motivation Moral and Management.** New York: John Wiley andSons. 1988.

Henri Fayol. **Industrial and General Administration.** New York: Mc-Grew Hill, 1930.

James H Harington. **High Performance Benchmarking- 20 Steps to Successes.** New York: McGraw – Hill, 1996.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill Book Company.

**วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ**

**Organizational Culture Affecting Quality of Work Life and Job Performance of
the Ban Khlong Suan Subdistrict Administrative Organization,
Phra Samut Chedi District, Samut Prakan Province**

นายธนัญชัย ชื่นขาว

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ (2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ และ(4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 206 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ สูตรของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) วัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน ด้านค่านิยมหลักอยู่ในระดับมาก ด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเปิดรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง (2)ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านคลองสวน ภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก (3) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน ภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก และ(4) ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน ภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

the objectives of this research are two-folds: (1)to study the organizational culture of ban khlong suan subdistrict administrative organization, phra samut chedi district, samut prakan province.(2)to study the work performance efficiency of ban khlong suan subdistrict administrative organization, phra samut chedi district, samut prakan province.(3)to study the relationship between organizational culture and quality of work life of ban khlong suan subdistrict administrative organization, phra samut chedi district, samut prakan province. and (4)to study the relationship between organizational culture and work performance efficiency of ban khlong suan subdistrict administrative organization, phra samut chedi district, samut prakan province.

this research is quantitative research. the population used personnel serving in the ban khlong suan subdistrict administrative organization, phra samut chedi district, samut prakan province the sample in the study, according to he sample size determination formula proposed by taro yamane formula consisted of 136 people data were collected using a questionnaire using as a data collection tool. the statistics used descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were employed to summarize the data.

major findings (1)the organizational culture of the ban khlong suan subdistrict administrative organization was found to be at a high level in terms of core values and internal communication , while teamwork and collaboration and openness to change were at a moderate level.

(2)the work performance efficiency of the ban khlong suan subdistrict administrative organization, in overall aspects, was at a high level.3)the relationship between organizational culture and quality of work life of the ban khlong suan subdistrict administrative organization, in overall aspects, was at a high level. and (4)the relationship between organizational culture and work performance efficiency of the ban khlong suan subdistrict administrative organization, in overall aspects, was at a high level.

keywords: organizational culture, quality of work life, job performance,

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การวิจัยนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดที่ว่า “วัฒนธรรมขององค์กร” เป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลต่อ “คุณภาพชีวิตในการทำงาน” และ “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน” ของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ ซึ่งสามารถจำแนกตัวแปรในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่มหลัก คือ:ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน ที่เป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวข้องกับเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กัน หรือไม่อย่างไร

วัฒนธรรมองค์กรถือได้ว่าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความเป็นอยู่ของบุคคลภายในองค์กรและเป็น แบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับ โดยที่สมาชิกทุกคนยอมรับร่วมกันและเป็นตัวกำหนดความประพฤติ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์กร ซึ่งสิ่งนี้เป็นที่สร้างสรรค์ขององค์กรจะทำให้คนใน องค์กรเป็นหนึ่งเดียวกันและมีความสุขที่อยู่ในองค์กรนี้

มีแรงผลักดัน ให้กล้าแสดงออก มีความหวังดี และรักต่อองค์กร มีความรู้สึกที่ดีต่อการแก้ปัญหาาร่วมกันเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง กลุ่ม และ องค์กร ความสำเร็จขององค์กรอาจขึ้นอยู่กับ ความรู้ ความสามารถทำความเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร และมีการปรับเปลี่ยนเมื่อจำเป็น เพื่อให้สัมพันธ์กับสิ่งรอบ ๆ องค์กร เพราะทุกองค์กรมีวัฒนธรรม เป็นของตนเอง แต่ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างวัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของ การปฏิบัติที่ส่งผลทางตรงต่อผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรมีผลโดยตรงกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรด้วย ดังนั้น วัฒนธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนด ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเกิดความพอใจกับพนักงาน ดังนั้น สิ่งสำคัญที่สุดของการทำให้ องค์กรมีความก้าวหน้า จึงต้องดำเนินการโดยการพัฒนาศาสนะแห่งคุณค่าให้เกิดความสมบูรณ์ในการ ผลิตและการ ให้บริการตามที่ได้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งพัฒนาภาวะผู้นำให้เป็นทั้งผู้ออกแบบ ผู้แนะนำและผู้ช่วยเหลือ ให้พลัง สร้างสรรค์จากบุคคลสู่องค์กร มีระบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการพัฒนาและให้มีบรรยากาศเปิด และภายใน องค์กรมีการทำงานเชิงรุกเพื่อนำไปสู่ความ อยู่รอด ความเจริญก้าวหน้า และความได้เปรียบต่อการแข่งขันอย่างยั่งยืน (ฉัฐ ธิดา ชูเจริญพิพัฒน์, 2555)

ในขณะที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรซึ่งถือว่า เป็นเรื่องที่มีมิ ความสำคัญและเกิดผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรในการทำงานด้วยที่ผู้บริหารควรให้ ความสนใจและเอาใจใส่ บุคลากร ในองค์กรถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญยิ่งที่องค์กรมีอยู่ การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนิน กิจกรรม และบรรลุผลตาม วัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ (ชัชวาล ทัดศิริวัช, 2553 อ้างถึงใน นาวิ อุดร, 2561) ดังที่ Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน นาวิ อุดร, 2561) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจ ในงานกับประสิทธิผลของ องค์กร อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานที่มีความสุขของผู้ปฏิบัติ เป็นผลจาก การมีประสบการณ์ในการทำงาน ส่วน Draflke & Kossen (2002 อ้างถึงใน นาวิ อุดร, 2561) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานมี ประสิทธิภาพตอบสนองความ ต้องการ และเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงานในองค์กร

นอกจากนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานเพราะ ทำให้บุคคลนั้น สามารถตัดสินใจได้ว่าคนมีความสามารถในการกระตํางานนั้นหรือสามารถบ่งบอก พฤติกรรมนั้นได้หรือไม่ ถ้าบุคคลนั้น สามารถรับรู้ความสามารถของตน และสามารถประเมินค่าของผล พฤติกรรมที่ได้ปฏิบัติลงไปแล้วทำให้เกิดความคุ้มค่า บุคคลนั้นสามารถเลือกทำพฤติกรรมนั้นต่อไปได้ แต่ถ้าบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนในแต่ละสถานการณ์แตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจ เกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในตนเองซึ่งจะมีผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมแต่ละสถานการณ์ นั้น ๆ ด้วย (Bandura, 1977 อ้างถึงใน ฉัชชามน แสงสุข, 2550) และ Bandura (2004 อ้างถึงใน ปราณี ใจบุญ, 2561) ได้สรุป ไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เป็นความเชื่อที่มี ต่อการรับรู้ความสามารถในแต่ละส่วนของตนเอง ในการปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามสถานการณ์หรือเหตุการณ์นั้น ๆ ทำให้บุคคลนั้นมีการแสดงออกทางบุคลิกภาพของ บุคคล มีความเกี่ยวข้องทางบวก กับพฤติกรรม ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานที่มีผลต่อการเลือกปฏิบัติงานนั้น ความ พยายามใน การปฏิบัติงานนั้น ทั้งทางด้านการคิด และทางด้านอารมณ์ของบุคคล ทำให้การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง มีผลต่อบุคคลในการเลือกปฏิบัติพฤติกรรมเกิดขึ้น ถ้ามีการประเมินการรับรู้ความสามารถเพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมของ องค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านคลอง สวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

นายธนัญชัย ชื่นขาว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

1.3.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านคลองสวน อำเภอ พระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวนกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

1.3.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

1.4.1 วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

1.4.2 วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.4.3 ค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4.4 การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.4.5 การส่งเสริมความร่วมมือและทีมเวิร์คมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.4.6 การเปิดรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.4.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน เกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 205 คน โดยจากพิจารณาด้วยหลักการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่ามี จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเท่ากับ 136 คน

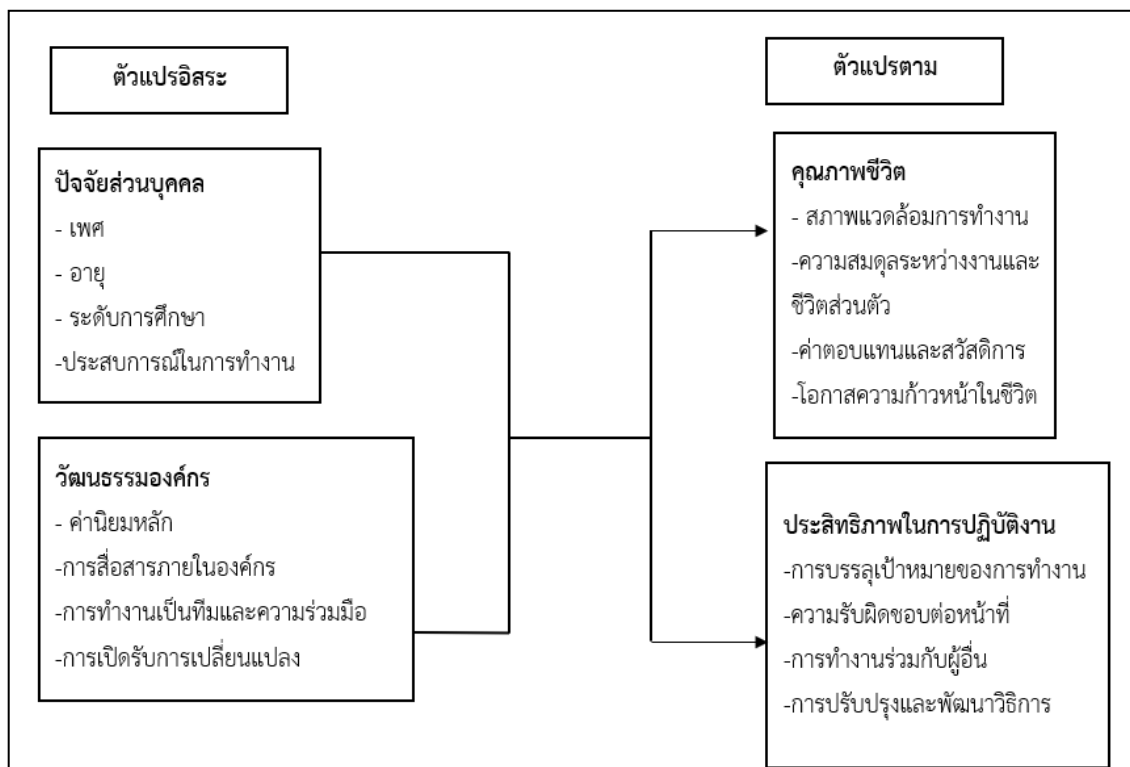
ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือน มีนาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบหรือวิธีการดำรงชีวิตที่ทำให้องค์กร มีเอกลักษณ์ของตนเองต่างไปจากองค์กรอื่นและแบบการดำรงชีวิตนี้สามารถแลกเปลี่ยน กันและกันหรือแพร่กระจายออกไปได้ในหมู่สมาชิกของสังคมโดยมีการเรียนรู้ผ่าน กระบวนการขัดเกลาทางสังคม วัฒนธรรมเปรียบเสมือนเป็นหลักที่ยึดขององค์กร หรือหน่วยงานให้กลมเกลียวไม่แตกสลายลง ไป ความสำคัญของวัฒนธรรมต่อองค์การ ค่านิยมของบุคคลหรือสังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ บุคคลและเป็นสิ่งที่บุคคลใช้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินชีวิต เป็นสิ่งที่บุคคลได้พิจารณา เลือกรับมาแล้วอย่างรอบคอบว่าเป็นสิ่งมีคุณค่าเป็นที่ยอมรับของบุคคลและสังคม มีส่วนใน การสร้างความคิด ความเชื่อและเป็นหลักการพื้นฐานในการเลือกและตัดสินใจ คุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้หรือความเข้าใจของปัจเจกบุคคลที่มีต่อสถานภาพชีวิตของตนเองตามบริบทของวัฒนธรรมและค่านิยมที่ใช้ชีวิตอยู่และสัมพันธ์กับเป้าประสงค์ ความคาดหวัง มาตรฐาน และความกังวลสนใจที่มีต่อสิ่งต่างๆ คุณภาพชีวิตเป็นมโนคติที่มีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุม เรื่องต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ได้แก่ สุขภาพทางกาย สภาวะทางจิต ระดับความเป็นตัวของตัวเอง ความสัมพันธ์ต่างๆ ทางสังคม ความเชื่อส่วนบุคคล และสัมพันธภาพที่มีต่อสิ่งแวดล้อม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรของการวิจัย ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน โดยใช้หลักการของ Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยสูตรที่ใช้คำนวณ

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

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (นิยมใช้ 0.05 หรือ 5%)

แทนค่าในสูตร

$$= \frac{206}{1 + 206(0.05)^2}$$

$$= 135.99$$

$n = 136$ (ปัดขึ้น)

$N = 206$

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (นิยมใช้ 0.05 หรือ 5%)

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 136 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาแนวคิดจากตำรา ทฤษฎี บทความ และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย วัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในการทำงานวิจัยให้ครอบคลุม
- 2) นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
- 3) นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำนำมาดำเนินการทดสอบ (Try-out) กับ กลุ่มตัวอย่าง 20 ชุด
- 4) นำแบบทดสอบที่เก็บรวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability analysis)
- 5) ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ
- 6) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1) การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น:

การตรวจสอบความตรง: พิจารณาว่าเครื่องมือที่วัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ โดยอาจใช้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ (content validity) หรือตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น: พิจารณาว่าเครื่องมือที่มีความสอดคล้องกันในการวัดหรือไม่ โดยอาจใช้ค่า Cronbach's Alpha หรือวิธีการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญ:

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity): ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาว่าเครื่องมือครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดครบถ้วนหรือไม่

การตรวจสอบความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity): ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาว่าเครื่องมือวัดได้ตรงตามโครงสร้างของสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่

การตรวจสอบความตรงตามเกณฑ์สัมพัทธ์ (Criterion-related Validity): ผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาว่าเครื่องมือมีความสัมพันธ์กับเกณฑ์ภายนอกที่เกี่ยวข้องหรือไม่

3. การทดลองใช้เครื่องมือ (Try out):

นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของคำถาม ความชัดเจนของคำสั่ง และระยะเวลาที่ใช้ในการตอบ

นำผลการทดลองไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ

4. การปรับปรุงแก้ไข:

หลังจากพิจารณาและวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพแล้วให้นำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม หรือส่วนประกอบอื่นๆ ของเครื่องมือ

ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องมือมีความพร้อมที่จะนำไปใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้จะใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยแบ่งเป็นดังนี้:

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ได้แก่:

ร้อยละ (Percentage) – ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ การศึกษา

ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) – ใช้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแต่ละประเด็น

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) – ใช้วัดการกระจายของความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยที่ได้	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรกับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามสมมติฐานการวิจัย

สถิติที่ใช้ได้แก่:

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ใช้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่าง:

วัฒนธรรมองค์กร ↔ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

วัฒนธรรมองค์กร ↔ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ↔ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.44 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 34.56 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 42.65 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 29.41 รองลงมา มีอายุระหว่าง 30 – 35 ปี ร้อยละ 16.91 และอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 11.03 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.91 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.65 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.03 ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่เป็น 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.91 ประสบการณ์ทำงาน 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.06 ประสบการณ์ทำงาน 11 -15 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.65 ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี หรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 11.03

2. วัฒนธรรมขององค์กร

1) ด้านค่านิยมหลักขององค์กร อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ด้านค่านิยมหลัก จำนวน 136 คน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 18.74 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม

องค์กรส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก

ผู้บริหารส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก

องค์กรส่งเสริมให้เกิดความเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง มีค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก

ยึดถือผลประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวมเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

องค์กรเน้นการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับมาก

2) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก

การติดต่อสื่อสารมักจะเป็นเรื่องการสั่งการตามลำดับของการบังคับบัญชาตามสายงานจากบนลงล่าง มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก

ทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกกล่าวของผู้บริหารในช่องทางที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ ไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารให้ข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ค่าเฉลี่ย 3.58 อยู่ในระดับมาก

สามารถติดต่อขอข้อมูลความช่วยเหลือจากฝ่ายต่าง ๆ ภายในหน่วยงานได้อย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 2.91 อยู่ในระดับ ปานกลาง

หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านได้ชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง

แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ขององค์กรเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก

พนักงานในองค์กรมีการประสานงานให้ความร่วมมือกันระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ในองค์กรเกิดพฤติกรรมการประสานและการร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก

องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อเกิดพฤติกรรมการประสานและการร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับ มาก

มีส่วนร่วมและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ภายในฝ่ายงานมี ค่าเฉลี่ย 3.13 อยู่ในระดับ ปานกลาง

พูดคุยปรึกษาเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเกี่ยวกับปัญหาและการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมาก

4) ด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับปานกลาง

องค์กรส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อเพิ่มทักษะด้านนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับ ปานกลาง

เปลี่ยนแปลงในองค์กรถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับ มาก

สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับ ปานกลาง

เรียนรู้และทดลองใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีหรือวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับ มาก

ยอมรับและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 2.96 อยู่ในระดับ ปานกลาง

2.คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก

สถานที่ปฏิบัติงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่าง เพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนขณะปฏิบัติงาน ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 มาก

หน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอ อยู่ใน สภาพที่ดี พร้อมใช้งาน เหมาะสมกับการทำงานและทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.26 อยู่ในระดับมาก

สามารถขอคำปรึกษาหรือขอความช่วยเหลือเมื่อเผชิญปัญหาในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับ มาก

องค์กรให้ความสำคัญกับสภาพจิตใจและความพึงพอใจของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก

2) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก

สามารถงานได้เมื่อมีเหตุจำเป็นโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก

ไม่รู้สึกรำคาญหรือเครียดเกินไปจากภาระงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก

ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือองค์กรในการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก

3) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก

เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก

โบนัสหรือรางวัลตอบแทนผลงานมีความยุติธรรมและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก

ระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก

4) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในชีวิต อยู่ในระดับมาก

ฉันได้รับโอกาสเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมหรือพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับสายงานของฉันมีค่าเฉลี่ย 3.99อยู่ในระดับมาก

องค์กรมีการจัดฝึกอบรมหรือสัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง

มีโอกาสมุนเวียนงานหรือรับมอบหมายงานใหม่เพื่อเพิ่มประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 อยู่ในระดับมาก

3.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายของการทำงาน อยู่ในระดับมาก

สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนมีค่าเฉลี่ย 8.47 อยู่ในระดับมากที่สุด

สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับปานกลาง

สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานและข้อกำหนดได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย 3.77 อยู่ในระดับมาก

ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก

ไม่ผลัดงานหรือเลื่อนเวลาการทำงานโดยไม่มีเหตุผลอันควร มีค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก

ไม่โยนภาระงานหรือความรับผิดชอบให้ผู้อื่นโดยไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก

ยอมรับความผิดพลาดของตนเองและหาทางแก้ไขโดยไม่หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก

2) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก

สามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานอื่นได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ย 4.09 อยู่ในระดับมาก

พร้อมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีความต้องการหรือประสบปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับมาก

การร่วมมือกับผู้อื่นเพื่อลดความขัดแย้งหรือสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.49 อยู่ในระดับ ปานกลาง

เคารพบทบาทหน้าที่ของเพื่อร่วมทีม มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก

3) ด้านการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการ

พยายามหาวิธีการทำงานที่ช่วยลดเวลาหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ย 4.02 อยู่ในระดับมาก

เรียนรู้จากความผิดพลาดเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับ ปานกลาง

ลองใช้วิธีการทำงานแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 อยู่ในระดับมาก

การปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานช่วยลดข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร 2)

วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร 3) ค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน 4) การส่งเสริมความร่วมมือและทีมเวิร์คมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1 วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมีบรรยากาศที่ดี มีค่านิยมที่ชัดเจน บุคลากรจะรู้สึกมั่นคง มีความพึงพอใจในหน้าที่การงาน และสามารถดำรงชีวิตในการทำงานได้อย่างสมดุล สอดคล้องกับแนวคิดของ **Walton (1973)** และงานวิจัยของ **สมบัติ บุญญาวงศ์ (2563)** ที่ชี้ว่าวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร

2 วัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าวัฒนธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านการงานให้บรรลุตามเป้าหมายและการทำงานร่วมกับผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่อยู่ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมชัดเจนจะมีแนวโน้มทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ **Denison (2000)** และ **Cameron & Quinn (1999)**

3 ค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การมีค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันภายในองค์กรทำให้บุคลากรรู้สึกมีจุดมุ่งหมายและรู้บทบาทของตน ส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยสะท้อนว่า ค่านิยมเป็นแกนหลักที่เชื่อมโยงกับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน

5 การส่งเสริมความร่วมมือและทีมเวิร์คมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

องค์กรที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ลดความเครียดในการทำงาน ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ซึ่งตรงกับผลวิจัยของ **พิชญ์สินี แสงทอง (2562)**

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น ค่านิยมร่วม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีม อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากร และส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

2. ผู้บริหารควรใช้ข้อมูลจากผลการวิจัยเพื่อ วางนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เช่น การอบรมเสริมสร้างค่านิยมองค์กร หรือกิจกรรมพัฒนาทีม

3.หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการ ประเมินและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การจัดให้มีพื้นที่ทำงานที่เหมาะสม การจัดตารางเวลาที่ยืดหยุ่น เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร

4. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนา ระบบการสื่อสารภายใน ให้มีความทันสมัย เปิดกว้าง และมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนและเสริมสร้างความเข้าใจในการทำงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อ องค์กร ภาวะผู้นำ หรือความยืดหยุ่นในการทำงาน เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.การวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้ ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิง ลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนทัศนคติและประสบการณ์ของบุคลากร

3.ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ หรือเปรียบเทียบระหว่างองค์กรภาครัฐและ ภาคเอกชน เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสามารถในการอธิบายทั่วไปของผลการวิจัย

4.ควรศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางนโยบายหรือเทคโนโลยีต่อวัฒนธรรมองค์กรในระยะยาว เพื่อพัฒนา รูปแบบการบริหารที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กาญจนาพร พันธุ์เทศ. (2560). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง. วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการ จัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. สืบค้นจาก : <https://dspace.spu.ac.th/server/api/core/bitstreams/8c7e11b1-e826-4c18-9554-c6d413c5c671/content>

จิตติมา อัครจิตพิงค์. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. อยุธยา: มหาวิทยาลัย ราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา

จิราภรณ์ พงษ์พัง. (2565). วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัด สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครปฐมเขต 2 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการ บริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <http://thesis.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4342/1/620620004.pdf>

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555), แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, เข้าถึงได้ จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์. (2555). วัฒนธรรมในองค์กรมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร ไทยพาณิชย์ นครสวรรค์, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นริศย์ จำปา. (2556). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดระนอง, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นางสาวนรรัตน์ เพชรพรหม. (2562). วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทไทยพาณิชย์ไทยจำกัดปริญญบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิชาการจัดการทั่วไปคณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.สืบค้นจาก <http://www.repository.mut.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3748/1/RMUTT-167491.pdf>

นางสาวปรังทิพย์ ภักดีศิริไพโรจน์. (2559). การศึกษาคุณภาพชีวิตของชนในชุมชนบ้านแสนตอตำบลท่าหม่อ อำเภอ เกษะกา จังหวัดลำปาง.สังคม สงเคราะห์ศาสตร์มหา บัณฑิตสาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคมภาควิชาสังคมสงเคราะห์ ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5705037090_4994_4008.pdf

นันทวรรณ ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิต เครื่องสำอางในเขต จังหวัดปทุมธานี, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.บริษัทผลิตอุตสาหกรรม สีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัด ชลบุรี, (2558). ข้อมูลของ อุตสาหกรรมสีเคลือบผิว, ชลบุรี

ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ. (2560). ศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อุตสาหกรรมสี เคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรม อมตะนครจังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์.มหาวิทยาลัยบูรพา.สืบค้นจาก <https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/6371/1/Fulltext.pdf>.

ผกามาศ เจียกสูงเนิน. (2565). วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต และการรับรู้ความสามารถของ ตนเองที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กร.สืบค้นจาก

<http://ithesisir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4527/1/631220061.pdf>

พจน์ พจนพานิชกุล. (2556), วัฒนธรรมองค์กร. เข้าถึงได้จาก <http://www.prachin.ru.ac.th>

พินิตา คำกรฤชา (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติประจำจังหวัด ในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ.ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.สืบค้นจาก <https://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2560/123730/Khamkornluecha%20Pinitta.pdf>

ไพรินทร์ ไสขาว. (2556), ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกรณศึกษาบริษัทฟิโอดินส์จำกัด, งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์,มหาวิทยาลัยบูรพา.

วนิดา วงศ์ยะฤทธิ์ (2565) วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของการ ทำงานกรณศึกษา: ฝ่ายการให้บริการงานเครดิต ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานแจ้ง วัฒนะ.รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ และกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ และ กิจการสาธารณะสำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.สืบค้นจาก https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_5903010477_8173_26619.pdf

วรรณกร รอบคอบ.(2556),วัฒนธรรมองค์กร.เข้าถึงได้จาก [dhhttps://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-naru/wathnthrrm-xngkhkr](https://sites.google.com/site/darunsitpattanarangsana/sara-naru/wathnthrrm-xngkhkr)

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต ,ฉลิมพล แจ่มจันทร์ ,กาญจนา ตั้งชลทิพย์ ,จรัมพร โฮ่ล่าของ. (2557). คุณภาพชีวิต การทำงาน และความสุข (พิมพ์ครั้งที่ 2) โครงการจับตาสถานการณ์ความสุขของคนทำงาน ประเทศไทย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. จาก <https://ipsr.mahidol.ac.th/wp-content/uploads/2022/03/425-Quality-of-Life.pdf>

อัญญชสา ภัทรศิริวิรัชชา. (2564). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีที่ 24 ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <https://docs.google.com/document/d/1CJm8VhRiVZsi9nYshTdbNosdn-tswKsOGAh7B-IMwcE/edit?tab=t.0>

การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูล

และรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

THE IMPLEMENTATION OF ELECTRONIC SYSTEMS

PROVIDE INFORMATION INQUIRY SERVICES

AND SERVE THE GRIEVANCES FROM THE

FOOD AND DRUG ADMINISTRATION

นางสาวธัญญลักษณ์ จันทร์ลีทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน (3) เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ รองรับกับสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล 4.0

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร จำนวน 70 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้หาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี (2) ปัจจัยเพื่อการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี (3) เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ รองรับกับสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล 4.0 ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ดี

คำสำคัญ: ระบบอิเล็กทรอนิกส์ รับคำร้องทุกข์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To study the level of quality of services provided by the Department of Empowerment and Quality of life for Persons with Disabilities, Thung Phaya Thai subdistrict, Ratchathewi district, Bangkok province; and (2) To compare the quality of services provided by the Department of Empowerment and Quality of life for Persons with Disabilities, Thung Phaya Thai subdistrict, Ratchathewi district, Bangkok province classified by personal factors.

This research is quantitative research. The population used 103,484 customers of the Department of Empowerment and Quality of life for Persons with Disabilities, Bangkok province. The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 400 customers by using questionnaires as a data collection tool. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis test were Independent Sample (t-test) and One-way ANOVA (F-test).

Major Findings: (1) The quality of services provided by the Department of Empowerment and Quality of life for Persons with Disabilities, Thung Phaya Thai subdistrict, Ratchathewi district, Bangkok province was overall at high level, when considering each aspects found that the responsiveness was the highest average, followed by assurance, reliability, empathy and tangibles with the mean of 3.78; and (2) The difference of personal factors on the gender, age, and occupation affected the quality of services provided by the Department of Empowerment and Quality of life for Persons with Disabilities, Thung Phaya Thai subdistrict, Ratchathewi district, Bangkok province differently with statistically significant level of 0.05.

Keywords: Quality of Service, Persons with Disabilities, Bangko

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ถือว่ามีความสำคัญในด้านการดำเนินชีวิต และด้านการทำงานของผู้คนมากมาย โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน แพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้มีการคิดค้นขึ้นมาเพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้คนปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้ได้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายไปทั่วทุกมุมโลกรวมไปถึงประเทศไทยด้วยนั่นเอง เพื่อที่จะใช้รองรับกับสถานการณ์ ณ ปัจจุบันที่ผู้คนมักจะใช้ช่องทางผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้บริการสถานที่ราชการ การเข้าใช้บริการการส่งของเดลิเวอรี่ รวมไปถึงการสร้างแพลตฟอร์มขึ้นมาเพื่อใช้ในการทดสอบพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสถานที่ทำงาน เนื่องด้วยการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านี้มีข้อดีหลากหลาย อาทิ สามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวกสบาย ลดขั้นตอน ลดการเสียเวลา ซึ่งข้อดีเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศ และการให้บริการในด้านต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบันมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตอบสนองความต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย ความพึงพอใจให้มากที่สุด ในปัจจุบันเรากำลังเดินหน้าก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานจากระบบเดิมให้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาความสมดุลในการรับนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาใช้งานกับความสามารถในการแยกแยะความแตกต่างระหว่างสิ่งใหม่กับสิ่งที่มีประ โยชน์การเปลี่ยนผ่านจากรูปแบบเดิมมาเป็นอุตสาหกรรม 4.0 นั้นต้องคำนึงถึงคุณภาพของคน ความพร้อมขององค์กรและเทคโนโลยีของตนเองที่มีอยู่

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ ซึ่งประกอบกันเป็น สารสนเทศ นั้น สามารถเดินไหลได้สะดวก รวดเร็ว จนสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ ระดับบุคคลขึ้นไปถึงระดับองค์กรอุตสาหกรรม ภาคสังคม ตลอดจนในระดับประเทศและระหว่างประเทศ จนกระทั่งภาวะ ไร้พรมแดน อันเนื่องมาจากอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว ได้เกิดขึ้นใน กิจกรรมและวงการต่าง ๆ และนับเป็นความกลมกลืนสอดคล้องกันอย่างยิ่ง ที่การพัฒนาบุคลากรใน สังคมอันประกอบด้วยภาคการศึกษา และการฝึกอบรมเป็นเรื่องราวของการเรียนรู้สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อมูล (Data) ข่าวสาร (Information) ก็ตาม

การพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ภายใต้บริบท ที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน ในลักษณะ เศรษฐศาสตร์เครือข่าย หรือที่เรียกว่า (networked economy) มีการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนย้ายอย่างรวดเร็ว (เพียงแค่กดเมาส์ของคอมพิวเตอร์) เสมือนดังไม่มีพรมแดนของประเทศ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างความสัมพันธ์ ทาง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม ระหว่าง ประเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารและสารสนเทศ ส่งผลให้โลกมีสภาพ เหมือนเป็นหนึ่งเดียว มีการ แข่งขันสูงผลกระทบในวงกว้าง (systemic and dynamism) ต่อผู้ผลิต ผู้บริโภค อย่างที่ไม่เคยปรากฏ มาก่อน และนั่นเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการที่ทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการปรับตัวพัฒนาให้เป็น ทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในโลกเศรษฐกิจใหม่

ประเทศไทยภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้เริ่มกำหนดนโยบาย Thailand 4.0 ในปี พ.ศ. 2560 เพื่อมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เกิดความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจึงถือเป็นการกระตุ้นระบบราชการอีกหนึ่งอย่าง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในด้านการปฏิบัติงาน และมีการปฏิรูประบบราชการเกิดขึ้น เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ไม่ว่าจะเป็น การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และการจัดระเบียบโครงสร้างใหม่ ตลอดจนสามารถ สร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ทั้งนี้ทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาปรับใช้ดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถดำเนินการได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวกสบาย ลดขั้นตอน ลดการเสียเวลา โดยได้มีการจัดทำการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ โดยมีเจตนาเพื่อผลักดันการทำงานให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ให้เป็นสากลและเป็นที่ยอมรับ รวมไปถึงการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันใจต่อการดำเนินงาน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล 4.0 ใน

ปัจจุบัน ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีสมรรถนะและเกิดผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันนี้

เดิมทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข มีการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์โดยการที่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานเท่านั้นเพราะส่วนของการร้องทุกข์เป็นฟอร์มกระดาษที่ต้องมาเขียน และกรณีสอบถามข้อมูลจำเป็นต้องมากดบัตรคิวเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลในส่วนนั้นๆ ซึ่งบางครั้งประชาชนอาจจะมีหลายคำถาม และจำเป็นต้องเข้าพบกับเจ้าหน้าที่หลายคน แต่เจ้าหน้าที่บางครั้งอยู่คนละตึก คนละชั้นกันจำเป็นที่ทำให้ประชาชนที่จะเข้ามาใช้บริการนั้นเสียเวลา และใช้เวลานาน ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านทรัพยากร และเวลาเป็นอย่างมาก ในการนี้ทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ได้มองเห็นถึงปัญหาเลยมีการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดทำดังนี้ กรณีหากประชาชนต้องการสอบถามข้อมูลหรือต้องการร้องทุกข์ส่วนงานอาหารและยาสามารถแอดไอดีไลน์หรือสแกนคิวอาร์โค้ดไลน์ official ของทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขได้เลย ไม่จำเป็นต้องเดินทางเข้ามากดบัตรคิวเพื่อพบเจ้าหน้าที่ หรือไม่จำเป็นต้องมารับฟอร์มเพื่อเขียนร้องทุกข์ที่สำนักงาน ทั้งนี้เพื่อสร้างความสะดวกสบาย ประหยัดในส่วนในเรื่องเวลา รวมไปถึงข้อมูลต่างๆนั้นจะมีเก็บไว้ไม่จำเป็นต้องเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ

ด้วยเหตุนี้จึงมีความสนใจเกี่ยวกับ การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้บริการสอบถามข้อมูล และรับคำร้องทุกข์ของประชาชน

3 เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ รองรับกับสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล 4.0

สมมติฐานของการวิจัย

1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านกลุ่มงาน ด้านความสามารถ ด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการ สอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2 ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ให้บริการ สอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ ทำให้การปฏิบัติงานและการรองรับความต้องการของประชาชน มีแนวโน้มเป็นไปในแนวทางที่ดี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกองอาหาร เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกองยาโดยแยกเป็น ยาเคมี ยาชีววัตถุ ยาสมุนไพร ยาสัตว์ ยาวิชัย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานให้บริการ ณ จุดเดียว จำนวน 45 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร และเจ้าหน้าที่คณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่จะศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกองอาหาร เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกองยาโดยแยกเป็น ยาเคมี

ยาชีวะวัตถุ ยาสมุนไพร ยาสัตว์ ยาวิชัย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักงานให้บริการ ณ จุดเดียว รวมทั้งสิ้น 45 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

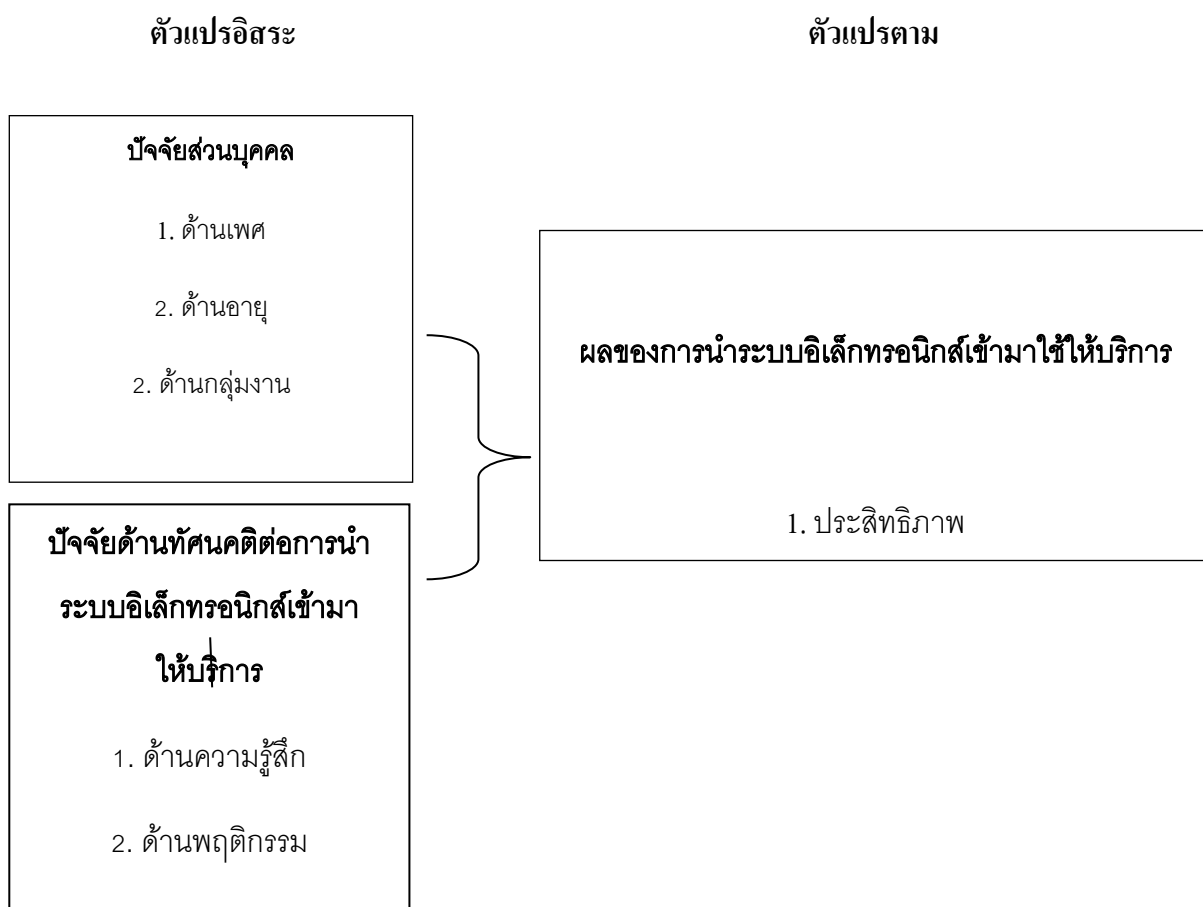
เขตพื้นที่ภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยทำกรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย ดังภาพประกอบนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูล และรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ของประชาชน (3) เพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานการให้บริการ รองรับกับสถานการณ์ ณ ปัจจุบัน เพื่อให้มีความสอดคล้องกับยุคดิจิทัล 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูล และรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. วิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คู่มือการปฏิบัติการ ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเฉพาะเจาะจง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจด

บันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจัดบันทึกการสนทนา ก่อนทุกครั้ง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเพศ , อายุ , ด้านกลุ่มงาน , ด้านความสามารถ , ด้านพฤติกรรม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ให้บริการ จำนวน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านประสิทธิภาพ , ด้านประสิทธิผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1 วิจัยเอกสาร รวบรวมข้อมูลเอกสารต่างๆ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คู่มือการปฏิบัติการ ระเบียบ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับการการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2 ผู้วิจัยวางแผนในการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเป็นพื้นที่ศึกษาของการวิจัย

3 การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เลือกเฉพาะเจาะจง เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

4 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

5 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม และ นำมาสรุปผล

6 รวบรวมข้อมูลทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอน ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คู่มือการปฏิบัติการ ระเบียบ คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บริหารเวลา และเพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยการนำระบบแพลตฟอร์ม Line เข้ามาปรับใช้เพื่อเป็นการเข้าถึงง่ายตรงต่อความต้องการในยุคปัจจุบัน โดยในแพลตฟอร์มนี้จะมีให้ระบุ ชื่อประชาชน อายุ กลุ่มงานหรือข้อมูลที่จะสอบถามหรือที่จะร้องเรียนเบื้องต้น ทางบุคลากร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาดูตามในส่วนว่าของประชาชนท่านนี้ต้องการใช้บริการทางด้านไหน จะได้ตอบกลับอย่างทันทั่วถึง และหลังจากนั้นระบบหลังบ้านจะดึงข้อมูลแพลตฟอร์มนี้เพื่อเก็บรักษาไว้ เพื่อใช้เป็นหลักฐานได้ ซึ่งจากการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้นั้นพบว่า อำนาจความสะดวกในการให้บริการของบุคลากร เจ้าหน้าที่ และ อำนาจความสะดวกในการใช้บริการของประชาชนด้วย ตรงตามการเปลี่ยนแปลงนารัฐบาลเข้าสู่ยุคดิจิทัล 4.0

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้วิจัยเห็นว่ามีความน่าสนใจที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ กลุ่มงาน ด้านความสามารถ ด้านพฤติกรรม โดยรวม ปัจจัยส่วนบุคคลส่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่าทัศนคติต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ผลจากการศึกษาพบว่า ทัศนคติการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สามารถทำให้องค์การของ ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1) การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการให้บริการสอบถามข้อมูลและรับคำร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2) ควรมีการจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ และควรเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เป็นเทคโนโลยีที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสีย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1) ศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

2) ทำการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง^{เพิ่มเติม} เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเชิง

บรรณานุกรม

รัตนพร พิพัฒน์. (2565). การให้บริการรับคำร้องทุกข์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี

สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครอง. รายงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10.

มนัสชัย อุ้นศิริ. (2565). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ. สภากรุงเทพมหานคร.

นภสร สุดท้วม. (2560). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร

สำนักงาน คณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสน

ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุริยา นนทะสุน. (2561). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษา

กรณีสำนักงานเขตดินแดง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ฐิติญาภรณ์ รอดหลง. (2565). การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน. กรณีศึกษา การรับคำร้องออนไลน์ (e-service).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). ระบบราชการ 4.0.

<https://www.opdc.go.th/content/Mzk> [สืบค้น 19 ธันวาคม 2566]

พิรพัฒน์ ทิพวิไชย. (2565). การศึกษาผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ กองกลาง. สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ

ผู้ปฏิบัติงานในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร 59-70

(ช.ค.-ม.ค.)

พีระจิตร์ โสมะภีร์. (2565). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0. กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ
และสังคม.

ทิพายุ วันเนา. (2565). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษากลุ่มงานบริหาร

ทรัพยากรบุคคล สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

จันทร์รัตน์ แทนหลาบ. (2564). การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การ

เป็นองค์กรดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ สำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร.

การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทรูดิจิทัล. ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ก้าวสำคัญสู่อนาคต.

www.truedigitalacademy.com/blog/ทักษะด้านดิจิทัล-digital-skills-ก้าว

[สืบค้น 20 ธ.ค. 2566]

ดิทไธ. ทำความรู้จัก รัฐบาลดิจิทัล. www.dittothailand.com [สืบค้น 20 ธ.ค. 2566]

ดิทไธ. 6 รูปแบบการปรับเปลี่ยนการทำงาน ของรัฐบาลดิจิทัลยุคใหม่เพื่อยกระดับหน่วยงาน

ภาครัฐของไทย. www.dittothailand.com/dittonews/gov-new-digital-government/

[สืบค้น 20 ธ.ค. 2566]

ดิทไธ. **Government E-service** ยกกระตักการทำงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์.

www.dittothailand.com/dittonews/gov-what-is-government-e-services/ [สืบค้น 20

ธ.ค. 2566]

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. **Government e-Service** ยกกระตักขีดความสามารถ

ภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน. [www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-](http://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx)

[Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx](http://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx) [สืบค้น 20

ธ.ค. 2566]

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับ

การพัฒนาของระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ.

researchcafe.tsri.or.th/government-digital-service/ [สืบค้น 6 ม.ค. 2567]

ilaw. พ.ร.บ. ปฏิบัติทางราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนติดต่อหน่วยงานรัฐทาง

อิเล็กทรอนิกส์. www.ilaw.or.th/articles/5463 [สืบค้น 6 ม.ค. 2567]

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). ข้อมูลสนับสนุนการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. การ

ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. standard.dga.or.th/digital4citizen/

[สืบค้น 6 ม.ค. 2567]

กรมประชาสัมพันธ์. ราชกิจจานุเบกษาประกาศ พ.ร.บ.การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

อำนวยความสะดวกประชาชนยื่นขออนุญาตจากหน่วยงานรัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สนับสนุนรัฐบาลดิจิทัล. www.prd.go.th/th/content/page/index/id/127175

[สืบค้น 6 ม.ค. 2567]

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY NONG CHOK DISTRICT OFFICE, BANGKOK

นายธนศ ตันรัตนวงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร และ (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ สำนักงานเขตหนองจอก

ABSTRACT

This study aims to 1) to study the quality of services provided by Nong Chok District Office, Bangkok, and (2) the quality of services provided by Nong Chok District Office, Bangkok based on individual factors, namely gender, occupation, and monthly income. This study employed a survey research method with a sample group of 400 individuals who had previously used services at the Nong Chok District Office.

The data of general information from the 400 respondents indicated that The overall quality of services provided by Nong Chok District Office, Bangkok was at a high level, with an average score of 4.18. When considering each aspect, it was found that the majority of the public had the highest quality of services provided by Nong Chok District Office, Bangkok, in the aspect of staff or personnel providing services. The second highest was the service process aspect, followed by the quality of service aspect, and finally, the facilities aspect, all of which were at a high level. The hypothesis testing revealed that the public with different genders, occupations, and monthly incomes had significantly different levels of quality of services provided by Nong Chok District Office, Bangkok, at a statistical significance level of 0.05. therefore accepting the hypothesis.

Keywords: Quality of Services, Nong Chok District Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครในฐานะเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นศูนย์กลางของระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของชาติ อีกทั้งยังมีจำนวนประชากรอยู่อาศัยอย่างหนาแน่น ทำให้ลักษณะของสังคมเมืองมีความซับซ้อนและแตกต่างจากจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะในมิติของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลาย ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการจัดระเบียบการบริหารจัดการเมืองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการพัฒนาในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และการบริการประชาชนการบริหารราชการของกรุงเทพมหานครจึงถูกออกแบบให้เป็นรูปแบบพิเศษ แตกต่างจากการปกครองในส่วนภูมิภาคทั่วไป เพื่อให้สามารถจัดการปัญหาของเมืองหลวงได้อย่างเหมาะสม พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว การดำเนินงานของกรุงเทพมหานครจึงต้องพึ่งพา “กลไกการบริหารระดับพื้นที่” ที่มีความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพโดยหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ดังกล่าวคือ “สำนักงานเขต” ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในฐานะหน่วยงานท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

สำนักงานเขตทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่ โดยครอบคลุมงานบริการที่สำคัญ เช่น งานทะเบียนราษฎร งานโยธา งานจัดการสิ่งแวดล้อม งานสาธารณสุข ตลอดจนงานบริการสาธารณะด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตประจำวันของประชาชน การที่สำนักงานเขตจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ

ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของประชาชนจึงนับเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตใน ภาพรวม

เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ถือเป็นเขตที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่ที่สุดเมื่อเทียบกับเขตอื่น ในกรุงเทพมหานคร แต่มีความหนาแน่นของประชากรในระดับต่ำ ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบ อาชีพด้านเกษตรกรรม พาณิชยกรรม และแรงงานในภาคอุตสาหกรรม อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่มีความ หลากหลายทางวัฒนธรรมสูง โดยเฉพาะประชาชนที่นับถือศาสนาอิสลามที่อาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ ความต้องการด้านการให้บริการของภาครัฐในพื้นที่นี้มีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากเขตอื่น ๆ (สำนักงานเขต หนองจอก, 2568) ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเขตหนองจอกจึงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชน โดย มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการด้านสาธารณประโยชน์ โดยเฉพาะงานบริการด้านเอกสารราชการ และการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานโดยตรงกับประชาชนใน พื้นที่ การให้บริการของสำนักงานเขตจึงควรมีคุณภาพ ครอบคลุม และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ ตาม จากการติดตามข้อร้องเรียนในช่วงที่ผ่านมา พบว่ามีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับ การให้บริการของสำนักงานเขต เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ การให้ข้อมูลที่ขาดความชัดเจน รวมถึง ความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการบางประเภท โดยเฉพาะบริการที่ประชาชนใช้เป็นประจำ เช่น งาน ทะเบียนราษฎร และงานสาธารณสุข การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา คุณภาพและประสิทธิภาพของงานบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนอง จอก กรุงเทพมหานคร ว่ามีคุณภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางหนึ่งในการ ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร อันจะเป็นการเพิ่ม คุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานครสำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อาชีพ
 - 1.3 รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในรอบ 6 เดือน จำนวน 31,922 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้วิธีการคำนวณตัวอย่างจากสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

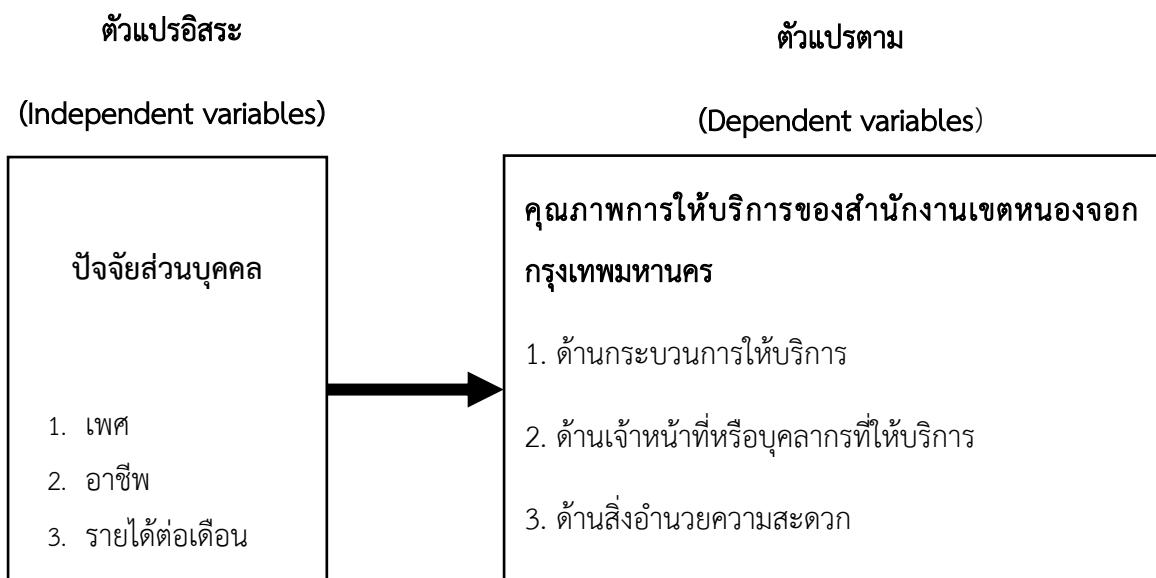
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2. แนวคิดแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. ข้อมูลพื้นฐานของพื้นที่วิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในรอบ 6 เดือน จำนวน 31,922 คน และกำหนดกลุ่มโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเด็นวัดระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/สิ่งที่ต้องปรับปรุง สำหรับการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคือ ประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในรอบ 6 เดือน ผู้วิจัยจะสามารถเลือกเก็บข้อมูลได้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม ให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน แล้วจึงให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อไป

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวคิดในการทำวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนเปรียบเทียบผลการศึกษาในอดีตกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในบริบทที่ชัดเจน ครอบคลุม และช่วยสนับสนุนการกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย 3 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร
3. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานครเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนสามารถสรุปผลการวิจัยได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุตั้งแต่ 20 - 40 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 201 คนคิดเป็นร้อยละ 50.25 มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขต หนองจอก กรุงเทพมหานคร อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่ 2 คือ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อันดับที่ 3 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการและอันดับสุดท้าย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขต หนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขต หนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตหนอง จอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขต หนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัด

พัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ขัดแย้งกับพระครูปลัดนิเวศ ชินวโร (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทรงภพ เสงสุวนิช (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับ นิดา โฆวงศประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับมงคล รื่นเรืองฤทธิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับ นิดา โฆวงศประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวงจังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.3 รายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ทรงภพ เสงสุวนิช (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของสถานีรถไฟบางพระ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ

คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีรถไฟบางพระ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ขัดแย้งกับ นิดา โหมวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎร กรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจและส่งเสริมการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นจึงควรพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและช่องทางการสื่อสารกับประชาชน เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็ว เข้าถึงง่าย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงระบบจัดคิวบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดความแออัดและลดระยะเวลาารอคอยของประชาชน รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะการสื่อสารและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ให้มีความกระชับ ชัดเจน และเป็นมิตรยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการตอบคำถามและการให้ข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเร่งดำเนินการหาแนวทางในการจัดสรรพื้นที่จอดรถเพิ่มเติมหรือจัดทำมาตรการเพื่ออำนวยความสะดวกในการจอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ควรมีการขยายช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลและร้องเรียนให้มีความหลากหลายและเข้าถึงง่ายมากขึ้น เช่น เพิ่มจำนวนคู่มือสายโทรศัพท์ พัฒนาช่องทางออนไลน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการจัดกลุ่มสนทนากับประชาชน เพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ประชาชนคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน รวมถึงข้อเสนอแนะในเชิงลึกที่ไม่อาจได้จากแบบสอบถามเชิงปริมาณ เพื่อหาปัจจัยเชิงคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชน เช่น ความคาดหวังทางสังคมหรือวัฒนธรรม

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมที่มุ่งเน้นการลงลึกในแต่ละกลุ่มงาน ฝ่าย หรือแผนกที่ให้บริการ เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพและคุณภาพให้บริการของแต่ละส่วนงานโดยเฉพาะ ซึ่งจะช่วยให้สามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และปัญหาที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานได้อย่างชัดเจน และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการกับสำนักงานเขตหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการและมาตรฐานการให้บริการให้ทัดเทียมหรือดีกว่า

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหาร ส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนด เงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับ พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และ พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2558. กรุงเทพมหานคร: ส่วนส่งเสริมการบริหารงาน บุคคลส่วนท้องถิ่น

กิตติศักดิ์ แพรพพรายรัตน์. (2553). พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนอง แด จังหวัดสระบุรี. สารนิพนธ์หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม.

จารุวรรณ กนกทอง. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกริก.

จิตตินันท์ นันทไพบลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

ชัชวาล อรวงศ์สุกัณฑ์. (2554). การวัดคุณภาพการให้บริการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2568. จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=6&read=true&count=true.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทพินเนสพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ทรงภพ เสงสุวนิช. (2566). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการของสถานีรถไฟบางพระ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2546). การเมืองยุคปัจจุบัน. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน.
- ธนาภรณ์ พลเคน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บางเพรียง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย. 2(2), 67-76.
- นิตา ไหมวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา: ที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2568. จาก <http://www.northbkk.ac.th/>
- บุญเรือง ขจรศิลป์. (2549). วิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- ประทาน คงฤทธิ์ศึกษกร. (2543). รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กร การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลขุนทอง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- ปาริชาติ นามวัฒน์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับคุณภาพการบริการของอพาร์ทเมนต์ให้เช่าในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. ชัยภูมิ: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- พรรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- พระครูปลัดนิเวศ ชินวโร. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล รอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครราชสีมา.
- พิเชษฐ เดชอุดมศิริกุล. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินสดของ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย หลังรื้อระบบ : ศึกษากรณีเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภณิดา ชัยปัญญา. (2551). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไ้รนาสวนผสมภายในโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มงคล รื่นเรืองฤทธิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการต่อการให้บริการงานช่างของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนี้ ทีปการ. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารงานของ โรงเรียนเทศบาล 1 (สดาวร) สังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- ลักษณะวรรณ พวงไ้มิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วราวุธ แก้วพระทุม. (2556). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนบ้านหินแร่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิกานดา วิทยาแพทย์. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
จันทบุรี. รายงานวิทยานิพนธ์. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วิเชียร ต้นศิริคงคล. (2563). โครงสร้างส่วนล่างของการเมืองการปกครองไทย, ในเอกสารการสอน ชุดวิชา
หลักพื้นฐานการเมืองการปกครองไทย. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: ธี
ระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป.

สมิต สัมภูกร. (2546). เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.

สาทิพย์ จินากักดี (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัด
กาญจนบุรี. ปรินญาณพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนคริ
นทรวิโรฒ.

สำนักงานเขตหนองจอก. (2567). ข้อมูลทั่วไปของเขต. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2568. จาก
<https://webportal.bangkok.go.th/nongchok/page/sub/1370/ข้อมูลทั่วไปของเขต>

สำนักงานเขตหนองจอก. (2568). โครงสร้างหน่วยงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2568. จาก
<https://webportal.bangkok.go.th/nongchok/page/sub/1342/โครงสร้างหน่วยงาน>

สำนักงานเขตหนองจอก. (2568). อำนาจหน้าที่และพื้นที่การปกครอง. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2568.
จาก [https://webportal.bangkok.go.th/nongchok/page/sub/24260/อำนาจหน้าที่และพื้นที่การ](https://webportal.bangkok.go.th/nongchok/page/sub/24260/อำนาจหน้าที่และพื้นที่การปกครอง)
ปกครอง

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนันและ
ผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพมหานคร: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สุรพล หารัญดา. (2556). บทบาท กำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับการรักษาความสงบเรียบร้อยในท้องถิ่น จังหวัด
กาฬสินธุ์. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาล
ตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม –
มิถุนายน 2557.

อนันต์ หนูเกตุ. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัว
ไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Harris G. Mongtagu. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain: Wiliam Brendon and Son
Ltdl. pp. 574.

Holloway V. William. (1959). **State and Local Government in the United States**. New York: McGraw-
Hill. pp. 101-103.

Kolter, Phillip. (2000). **Marketing Management. The Millennium Edition**. New Jersey: Prentice Hall.
Inc.

Robson A. William. (1953). **Local government in Encyclopedia of Social Science Vol. X**. New York:
The Macmillan Company. pp. 574.

Wolman, BB. (1973). **Dictionary of Behavior Science**. New York: Van Norstand Reinhold.

การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่
QUALITY OF LIFE DEVELOPMENT FOR THE ELDERLY IN SUTHEP
MUNICIPALITY CHIANG MAI

นางสาวธารารัตน์ นันตากาศ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ (2) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนทางสังคมต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3,819 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทาร์ยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท และส่วนใหญ่อาศัยกับคู่สมรสและบุตร (2) ปัจจัยสนับสนุนทางสังคมต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนทางสังคมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า การสนับสนุนด้านแรงงาน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง และการสนับสนุนด้านสิ่งของ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ ด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ (3) ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ควรส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีสถานที่สำหรับการออกกำลังกายให้แก่ผู้สูงอายุ ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำสำหรับผู้สูงอายุ และควรจัดให้มีศูนย์หรือชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อวางแผนช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ จึงควรศึกษาข้อมูลผู้สูงอายุในแต่ละบริบท เพื่อประสานงานส่งต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถให้การดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในสังคมได้อย่างครอบคลุม สอดคล้องกับปัญหาและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุในบริบทแต่ละท้องถิ่น อันจะส่งผลให้ผู้สูงอายุในสังคมไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ

ABSTRACT

The objectives of this research were to: (1) Study the quality of life of the elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province. (2) Examine the social support factors affecting the quality of life of the elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province. And (3) Explore suggestions for improving the quality of life of the elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province

This quantitative research employed a questionnaire as the data collection tool. The population consisted of 3,819 elderly individuals aged 60 and over residing in Suthep Subdistrict Municipality. The sample size of 363 participants was determined using Taro Yamane's formula. The statistical analysis included percentage, mean, and standard deviation.

The research revealed the following: (1) Quality of Life of the Elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province: The majority of the elderly population were female, aged between 60 and 69, with an educational background of at least a secondary school level or equivalent. They were primarily self-employed or engaged in small businesses, with an income ranging from 10,001 to 15,000 Baht. Most lived with their spouses and children. (2) Social Support Factors and Quality of Life of the Elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province: The overall social support factor had a high average quality of life score. When analyzed by sub-factors, labor support had the highest average quality of life score, followed by financial support and material support, respectively, all of which were at a high level. The overall quality of life of the elderly in the municipality was also at a high average level. When broken down by domain, the environmental domain had a very high average quality of life score, followed by the mental domain, physical domain, and social relations domain, all of which were at a high level. And (3) Recommendations for Improving the Quality of Life of the Elderly in Suthep Subdistrict Municipality, Chiang Mai Province: The study recommends promoting or supporting greater participation of the elderly in various activities. It also suggests providing dedicated spaces for exercise, regular health check-ups, and establishing elderly centers or clubs to serve as a hub for socializing and experience sharing. The factors influencing the quality of life of the elderly can vary, leading to different outcomes. Therefore, to effectively plan and provide care, it is crucial to study the elderly population within each specific context. This approach will facilitate coordination with

relevant agencies to provide comprehensive care for the growing elderly population, addressing their specific needs and problems in each locality and ultimately improving their quality of life in Thai society.

Keywords: Improving quality of life, Quality of life of the elderly.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากปัจจุบันประชากรโลกกำลังประสบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากเนื่องจากสัดส่วนของผู้สูงอายุยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พบว่า “สังคมของผู้สูงอายุ” ของทุกประเทศทั่วโลกกำลังเป็นประเด็นที่รัฐบาลของทุกประเทศเผชิญอยู่จากการสำรวจพบว่าในปี พ.ศ.2556 มีประชากรสูงอายุทั่วโลกประมาณ 840,628,000 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.70 ของประชากรทั้งหมด และคาดว่าในปี พ.ศ.2593 ประชากรสูงอายุจะเพิ่มจำนวนขึ้นเป็น 1,963 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ของประชากรทั้งหมด องค์การสหประชาชาติแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากร 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ ประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป เพิ่มเป็นร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ และสังคมสูงวัยระดับสุดยอด คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ จากการรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พบว่า ประเทศไทยได้ก้าวสู่สังคมสูงอายุแล้วมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2548 คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีแนวโน้มว่าประชากรผู้สูงอายุจะเพิ่มสูงขึ้นในปี พ.ศ.2564 จากการคาดการณ์ในปี พ.ศ. 2576 พบว่า ประเทศไทยจะก้าวสู่สังคมสูงอายุในระดับสุดยอด คือ การที่มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด หรือประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ประชากรผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สามารถประกอบอาชีพหารายได้ด้วยตนเอง ทำให้ประชากรวัยทำงานต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อหารายได้เลี้ยงดูผู้สูงอายุ รวมทั้งต้องย้ายถิ่นฐานไปทำงานในต่างถิ่น ทำให้ผู้สูงอายุถูกทอดทิ้งและขาดการดูแล ส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้สูงอายุ เช่น ภาวะซึมเศร้า เหงา รู้สึกกังวล สุขภาพร่างกายและจิตใจทรุดโทรม

จากแนวโน้มจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสวนทางกับอัตราการเกิดที่ลดลง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์ ประกอบกับจำนวนประชากรในวัยทำงานที่ลดน้อยลง ส่งผลทำให้ประเทศต้องมีรายจ่ายด้านสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น ครอบครัวต้องรับภาระในการดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น ขณะที่ผู้สูงอายุเองเมื่อมีอายุยืนยาวขึ้นก็ยิ่งต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนรายได้หรือมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การดำรงชีพ รวมถึงความเสี่ยงจากการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังต่างๆ ความพิการหรือทุพพลภาพ ที่จะเพิ่มขึ้นตามอายุและความต้องการพึ่งพามนุษยชาติอื่นมากขึ้น อีกทั้งสภาพครอบครัวไทยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตจากที่มีความหลายรุ่มอยู่ในครอบครัวเดียวกันเป็นครอบครัวใหญ่ กลายเป็น

ครอบครัวเด็วมากขึ้น ทำให้ผู้สูงอายุต้องอยู่กันตามลำพังขาดผู้ดูแล และเกิดความรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่าไร้ความหมาย

ในส่วนของสถิติฐานข้อมูลประชากรผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองสุเทพ ณ เดือน มกราคม 2567 พบว่ามีผู้สูงอายุ จำนวน 3,819 คน จากประชากรทั้งหมด 16,763 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ของจำนวนประชากรทั้งหมด แสดงว่าเทศบาลเมืองสุเทพก็ได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) โดยมรจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเกินร้อยละ 20

ดังที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่มีอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สังคม เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มาทำการศึกษาในครั้งนี้ด้วย การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนงานในการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอีกทั้งจะทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดนโยบายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสนับสนุนทางสังคมต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การเงิน แรงงาน และสิ่งของ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

- 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล แบ่งเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
- 2) ปัจจัยสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น การเงิน แรงงาน และสิ่งของ
- 3) คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ แบ่งเป็น ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เทศบาลเมืองสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 3,819 คน (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองสุเทพ, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เทศบาลเมืองสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยคำนวณจากสูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน

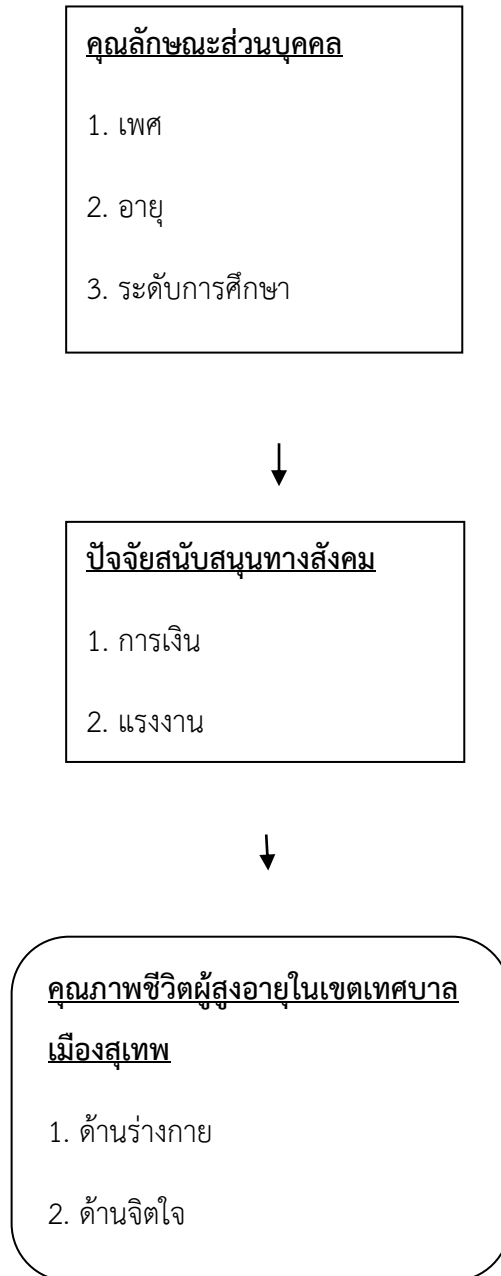
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาค้นคว้าในเรื่องนี้ศึกษาในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองสุเทพตำบลสุเทพอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้นคว้าเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่ เดือน เมษายน ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

- 1.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม
- 1.2 ประเภทและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม
- 1.3 แหล่งสนับสนุนทางสังคม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต

- 2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิต
- 2.2 ความสำคัญของคุณภาพชีวิต
- 2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต
- 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

- 3.1 ความหมายของผู้สูงอายุ
- 3.2 แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ.2566-2580)
- 3.3 การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เทศบาลเมืองสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2568 จำนวน 3,819 คน (กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองสุเทพ, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เทศบาลเมืองสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2568 โดยคำนวณจากสูตร Yamane (1973) ที่

ระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 363 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การเงิน แรงงาน และสิ่งของ โดยเป็น แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยเป็น แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open – ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงนายกเทศมนตรี เทศบาลเมืองสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเดินทางไปเก็บแบบสอบถามการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ

3. กำหนดนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

4. นำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าทางสถิติที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การคำนวณดังกล่าวกระทำ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. **คุณลักษณะส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 และเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 48.49 รองลงมา มีอายุระหว่าง 70 – 79 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.78 และมีอายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.73 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.46 รองลงมา มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.45 และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.22 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 47.66 รองลงมา มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.85 และมีรายได้ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81 มีลักษณะการอยู่อาศัยกับคู่สมรสและบุตร จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 55.37 รองลงมามีลักษณะการอยู่อาศัยกับคู่สมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และมีลักษณะการอยู่อาศัยคนเดียว จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.43

2. **ปัจจัยสนับสนุนทางสังคม** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนทางสังคม : ภาพรวม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า การสนับสนุนด้านแรงงาน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือ การสนับสนุนด้านการเงิน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และการสนับสนุนด้านสิ่งของ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 **การสนับสนุนด้านการเงิน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนทางสังคม : ด้านการสนับสนุนด้านการเงิน โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากหน่วยงานของรัฐ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา ได้รับสวัสดิการที่หน่วยงานรัฐจัดให้ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยงานของรัฐ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

2.2 **การสนับสนุนด้านแรงงาน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนทางสังคม : ด้านการสนับสนุนด้านแรงงาน โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ได้มีการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ได้รับการฝึกอบรมด้านอาชีพจากหน่วยงานของรัฐ มี

คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และได้รับความช่วยเหลือในด้านการงานในการดำเนินชีวิตประจำวัน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

2.3 การสนับสนุนด้านสิ่งของ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนทางสังคม : ด้านการสนับสนุนด้านสิ่งของ โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาได้รับสวัสดิการการแจกอาหารยังชีพแก่ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และได้รับการช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องมือสำหรับผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

3. คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ : ภาพรวม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ ด้านจิตใจ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้านร่างกาย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ : ด้านร่างกาย โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาสามารถประกอบกิจวัตรประจำวัน เช่น ทานข้าว อาบน้ำ เองได้ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และรู้สึกสุขภาพร่างกายของท่านสมบูรณ์แข็งแรงดี มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

3.2 ด้านจิตใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ : ด้านจิตใจ โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า รู้สึกว่าตนเองมีค่า มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมามีความสุขในวัยสูงอายุ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และมีความรู้สึกมั่นใจตนเอง มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ : ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีคนให้กำลังใจอยู่เสมอเมื่อรู้สึกท้อแท้ มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมามักให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนในกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ มี

คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และรู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อมรอบๆตัวท่าน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ตามลำดับ

3.4 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ : ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า มีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนบ้าน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมา รู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในละแวกเขตหมู่บ้าน มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเพื่อนบ้านมีความเป็นมิตร มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ตามลำดับ

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะในทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังนี้

4.1 ควรส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้สูงอายมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อจะช่วยให้ผู้สูงอายุไม่เครียด หรือรู้สึกเหงา รวมถึงทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเดียวดาย

4.2 ควรจัดให้มีสถานที่สำหรับการออกกำลังกายให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น การจัดให้มีสวนสาธารณะ หรือจัดให้มีมุมเครื่องเล่นสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ

4.3 ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อลดการเจ็บป่วยที่อาจเกิดขึ้นรุนแรงได้

4.4 ควรจัดให้มีศูนย์หรือชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้สูงอายุ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ โดยมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,001 – 15,000 บาท และมีลักษณะการอยู่อาศัยแบบอยู่กับคู่สมรสและบุตร โดยปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า การสนับสนุนด้านแรงงาน อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านการเงิน และการสนับสนุนด้านสิ่งของ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ได้มีการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ได้รับการฝึกอบรมในด้านอาชีพเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพเสริม หรือได้รับความช่วยเหลือในด้านการทำงานในการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมถึงผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจากหน่วยงานของรัฐตามสิทธิที่ผู้สูงอายุพึงจะได้ ได้รับสวัสดิการที่หน่วยงานรัฐจัดให้ และได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

จากหน่วยงานของรัฐในกรณีที่ผู้สูงอายุเกิดเจ็บป่วย นอกจากนี้ ผู้สูงอายุยังได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ ได้รับสวัสดิการแจกอาหารยังชีพแก่ผู้สูงอายุ และยังได้รับความช่วยเหลือในการจัดหาเครื่องมือสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับ นายราเชนทร์ อรุณวงศ์ (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ พบว่า สภาพคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 70-79 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ โดยมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมีลักษณะการอยู่อาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการสนับสนุนด้านการเงินแรงงานและสิ่งของ ตามลำดับ

2. ระดับของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ พบว่า คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม อยู่ในลำดับแรก รองลงมาคือด้านจิตใจ รองลงมาคือด้านร่างกาย และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ได้แก่ ในกลุ่มของผู้สูงอายุหากเกิดปัญหา เกิดความไม่สบายใจ เมื่อรู้สึกท้อแท้มักจะมีคนให้กำลังใจอยู่เสมอ ผู้สูงอายุมักให้ความช่วยเหลือแก่ชุมชนในการจัดกิจกรรมต่างอย่างสม่ำเสมอทำให้รู้สึกสนุกเหมือนได้มีเพื่อนร่วมทำกิจกรรม ทั้งยังรู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัว ทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสุขในวัยผู้สูงอายุ ส่งผลให้มีความรู้สึกมั่นใจในตนเองมากยิ่งขึ้น และยังมีความรู้สึกที่เป็นอิสระไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่นสามารถประกอบกิจวัตรประจำวันได้ เช่น ทานข้าว อาบน้ำเองได้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่ามีความสุขในร่างกาย สมบูรณ์แข็งแรง โดยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนบ้าน ทำให้รู้สึกว่าตนเองจะปลอดภัยในระแวกเขตหมู่บ้าน และเพื่อนบ้านมีความเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับ ศันสนีย์ โอธาวรวงษ์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวคุญแจ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลหัวคุญแจ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสภาพแวดล้อม รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือด้านร่างกาย และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านจิตใจ ตามลำดับ

3. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพ พบว่า ควรส่งเสริม หรือสนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะช่วยให้ผู้สูงอายุไม่เครียด หรือรู้สึกเหงา รวมถึงทำให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเดียวดาย อีกทั้งยังควรจัดให้มีสถานที่สำหรับการออกกำลังกายให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น การจัดให้มีพื้นที่สวนสาธารณะ หรือจัดให้มีมุมเครื่องเล่นสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ เพื่อให้ผู้สูงอายุจะได้มีสุขภาพที่ดีขึ้นและแข็งแรงขึ้น ควรจัดให้มีการตรวจสุขภาพเป็นประจำสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อลดการเจ็บป่วย

ที่อาจเกิดขึ้นรุนแรงได้ และควรจัดให้มีศูนย์หรือชมรมผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ย่อมส่งผลถึงคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อวางแผนช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุ จึงควรศึกษาข้อมูลผู้สูงอายุในแต่ละบริบท เพื่อประสานงานส่งต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถให้การดูแลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในสังคมได้อย่างครอบคลุม สอดคล้องกับปัญหาและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุในบริบทแต่ละท้องที่ อันจะส่งผลให้ผู้สูงอายุในสังคมไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ เกสร (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคาย พบว่า ควรมีการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกเดือน ควรเปิดโอกาสในการเรียนรู้กิจกรรมใหม่ๆ เป็นประจำ ควรให้ผู้สูงอายุได้รับแสงหาความรู้ ข่าวสารตลอดเวลา เช่น ทำห้องสมุด สมาชิกในครอบครัวควรดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด ครอบครัวควรให้เงินกับผู้สูงอายุให้ใช้จ่ายอย่างเพียงพอ เพื่อการสร้างความสุขทางใจ ชุมชนควรให้ความสำคัญผู้สูงอายุทุกครั้งที่มีการเข้าร่วมกิจกรรม ควรจัดให้ผู้สูงอายุได้นั่งสมาธิทุกวันพระ และควรสนับสนุนให้เป็นที่พักพิงกับชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองสุเทพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุ
2. ควรมีการบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อร่วมกันหาวิธีการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ถึงปัญหาและความต้องการเฉพาะของผู้สูงอายุแต่ละกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ตามลำพัง ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพจิต เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่ให้มีความเหมาะสม
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึก เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2556: 1). **คู่มือความสุข 5 มิติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2, นนทบุรี, โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). **แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580)**. สืบค้นจาก https://www.dop.go.th/download/laws/th1653553501-843_0.pdf. (วันที่ค้นข้อมูล : 5 เมษายน 2568).

กองสวัสดิการสังคม. (2568). **ขอบเขตของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ**. เทศบาลเมืองสุเทพ.

กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2562). **อิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตที่มี**

ต่อความสุขของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กัญญา เกษรพิกุล. (2564). **การสนับสนุนทางสังคม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 11 เมษายน 2568).

ขวัญใจ ทองศรี. (2564). **คุณภาพชีวิต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<file:///C:/Users/USER/Downloads/siriwat>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

จิราภรณ์ เกสร. (2560). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดหนองคาย**. คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จิวิณา พิชะพัฒน์, ณาตกรณณ์ ชยุตสาหกิจ และ นิชา ศิลปพัฒนานันท์. (2554). **ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมต่อสุขภาวะในวัยรุ่นตอนต้น**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

ชวนนท์ อิ่มอาบ. (2563). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี**. อว.สาขาเวชศาสตร์ป้องกัน แขนงสาธารณสุขศาสตร์, โรงพยาบาลวัดเพลง จังหวัดราชบุรี.

ชัยยนต์ คมภิรวาที (เทพหาร). (2562). **รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตอำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย**. พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

จิตติรัตน์ ช่างทอง. (2564). **การสนับสนุนทางสังคม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

ณัฐกัญย์ อ่องเอื้อ. (2564). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน**

จังหวัดชลบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณัฐวัฒน์ ชันโท. (2557). **ความหมายของคุณภาพชีวิต**.งานนิพนธ์, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณิชา ศิลปวัฒนานันท์. (2554). **การสนับสนุนทางสังคม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 12 เมษายน 2568).

ชนพล กนุดสีโล (เรือนเพ็ชร). (2561). **การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง**

จังหวัดภูเก็ต. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

นันทินี ศุภมงคล. (2547). **ความวิตกกังวล การสนับสนุนทางสังคมและกลวิธีการเผชิญปัญหาของนิสิตนักศึกษา**.

[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 13 เมษายน 2568).

นันทวรรณ สุวรรณรูป. (2544: 16). **อุปสรรคและปัญหาการบริการผู้สูงอายุในชุมชน**.

วารสารพัฒนาวิทยาและเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ.

นิริภัทร ชิดานนท์. (2563). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอ**

เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. คณะรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงาน

ยุติธรรมและสังคม, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เนตรนภา กาบมณี. (2564). **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลหนองไผ่ อำเภอเมือง จังหวัด**

อุดรธานี. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี.

นัสมล บุตรวิเศษ และอุปรีฎา อินทรสาด. (2564). **คุณภาพชีวิต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://cuir.car.chula.ac.th/handle>. (วันที่ค้นข้อมูล : 11 เมษายน 2568).

บารเระ. (Barerra, 1986). **การสนับสนุนทางสังคม**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://kinrehab.com/news/view>. (วันที่

ค้นข้อมูล : 23 เมษายน 2568

ปรารักษ์ทิพย์ ศรีไทย. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร**

ส่วนตำบลอาจสามารถ อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. สกจนคร : มหาวิทยาลัยราช

ภัฏสกจนคร.

ปทุมวรรณ กาลปัก, วิชา สิริวัฒน์. (2563). **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร.**

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). **คุณภาพชีวิต.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : file:///C:/Users/USER/Downloads/siriwat. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

ราชนทร์ อรุณวงศ์. (2566). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองปากน้ำ**

สมุทรปราการ. คณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

วัลลภา เชยบัวแก้ว. (2561). **กรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการจัดการระบบสุขภาพ.** วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.

วิไลวรรณ ทองเจริญ. (2555 , หน้า 65 – 84). **ศาสตร์และศิลป์ทางการพยาบาลผู้สูงอายุ.**

กรุงเทพฯ : โครงการตารางคณะพยาบาลศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศันสนีย์ โอธาวรวงษ์. (2565). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวกุดญะ**

อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, หลักสูตรรัฐศาสตร

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). **คุณภาพชีวิต.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : file:///C:/Users/USER/Downloads/siriwat. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

สนทยา, สวัสดิ์. (2561). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชนบ้านร้องเม็ง ตำบลหนองแห้ง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล. (2541 หน้า 32). **เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลกชุด 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด.** เชียงใหม่ : โรงพยาบาลสวนปรุง.

สาธิตาน มากชูจิต ,กมลวรรณ สุวรรณ ,อนุจิต คลังมัน ,นภัทร โนวัฒน์. (2566). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในชุมชนเทศบาลนครยะลา.** คณะแพทยศาสตร์, สถาบันพระบรมราชชนก มหาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนน.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.). (2561). **การเปลี่ยนแปลงของผู้สูงอายุ.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.thaihealth.or.th>. (วันที่ค้นข้อมูล : 12 เมษายน 2568).

องค์การอนามัยโลก (WHO) (The WHOQOL Group, (1995). **คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคล.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : file:///C:/Users/USER/Downloads/siriwat. (วันที่ค้นข้อมูล : 10 เมษายน 2568).

อรนิษฐ์ แสงทองสุข. (2562). การศึกษาคุณภาพของผู้สูงอายุในประเทศไทย. สาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อัญรนา นวจินดา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นพื้นฐานภาวะทางพฤติกรรม

ศาสตร์และคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Barerra, (1986). **Social support**. [Online]. <https://kinrehab.com/news/vive>.

Beadle-Brown, (2008,P380). **Quality of life**. [Online].<http://cuir.car.chula.ac.th/handl>.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper&Row.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง

อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

MOTIVATION FOR WORK OF PERSONNEL OF BANG CHANG SUBDISTRICT

ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, AMPHAWA DISTRICT, SAMUT

SONGKHRAM PROVINCE

รียานันท์ เลิศเดชณิพัฒน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม และศึกษาปัญหา อุปสรรคและ แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การศึกษา วิจัยเชิงสำรวจ จากแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 27 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า 1. ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 3.84$) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.60$) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.65$) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.51$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{x} = 3.43$) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ 2. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x} = 3.79$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x} = 3.62$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 3.59$) ด้านการปกครองและบังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.47$) ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{x} = 3.42$) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2) ปัญหา อุปสรรค แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรสงคราม คือ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขาดความจริงจัง ไม่ให้ความสนใจ การดูแลเอาใจใส่ ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน บรรยากาศในการทำงานหมดไป ทำให้งานที่ปฏิบัติออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ยังขาดการกระจายงานให้เหมาะสม ทำให้พนักงานได้รับงานเกินขีดความสามารถ

คำสำคัญ : ระดับแรงจูงใจ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล

จังหวัดสมุทรสงคราม

ABSTRACT

This research aims to (1) study the level of work motivation of personnel of Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province, (2) compare work motivation of personnel of Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province, classified according to personal data, and (3) solve problems, obstacles, and guidelines for creating work motivation of personnel of Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province.

The research design is a mixed research method between quantitative research, using a study, survey research from questionnaires and qualitative research by in-depth interviews with key informants. The population used in this research is personnel of Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province, totaling 27 people. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test and in-depth interviews with key informants.

The research results found that (1) the overall motivation level of personnel of Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphawa District, Samut Songkhram Province was at a high level ($\bar{x} = 3.59$). When classified by each aspect, it was found that 1. Motivating factors in terms of work success ($\bar{x} = 3.84$), recognition ($\bar{x} = 3.60$), nature of work performed ($\bar{x} = 3.65$), responsibility ($\bar{x} = 3.51$), career advancement ($\bar{x} = 3.43$) were all at a high level; and 2. Supporting factors in terms of policy and administration ($\bar{x} = 3.79$), work environment ($\bar{x} = 3.62$), interpersonal relationships ($\bar{x} = 3.59$), governance and command ($\bar{x} = 3.47$), salary and benefits ($\bar{x} = 3.42$) were all at a high level.

2) Problems, obstacles, and motivations for personnel in the Bang Chang Subdistrict Administrative Organization, Amphoe Amphawa, Samut Songkhram Province, are that supervisors and coworkers lack sincerity and are not interested in caring for others, leading to conflict within the organization and a deteriorating work atmosphere, resulting in work being performed not being as good as it should be. There is also a lack of appropriate work distribution, causing employees to receive work beyond their capabilities.

Keywords: Motivation level, performance, personnel, sub-district administrative organization, Samut Songkhram province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์การควรมี คนคือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้งานเจริญก้าวหน้า องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้บริหารจะต้องแน่ใจว่าพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานอย่าง ไม่เต็มทีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ไร้ซึ่งประสิทธิภาพการทำงาน จะส่งผลทำให้งานเกิดความล่าช้าและมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผู้บริหาร จึงต้องดำเนินการแก้ไขปัญหามา เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ ไร้เงาได้ ที่สำคัญพนักงานแต่ละคนมีศักยภาพและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงาน สามารถตัดสินใจได้และสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนหน่วยงานที่มีบทบาทพื้นฐานในการช่วยส่งเสริม การปกครองระบบประชาธิปไตย หมายถึง ประชาชนในตำบลนั้น ๆ สามารถเลือกตัวแทนเข้าไปเพื่อทำหน้าที่ในทางนิติบัญญัติ และเลือกฝ่ายบริหารเข้าไปบริหารหรือดำเนินกิจการต่าง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด เพราะปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับปากท้อง ปัญหาทางด้านการส่งเสริมอาชีพ ปัญหาสาธารณสุข โภค ปัญหามลพิษ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ทุกปัญหามีส่วนสำคัญการบริหารจัดการขององค์กรส่วนท้องถิ่น จะขับเคลื่อนไปได้ นั้นต้องอาศัย "ประชาชน" ภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในหน่วยงาน หากประกอบไปด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็จะประสบความสำเร็จในด้านการบริหารงาน และสามารถแก้ไขปัญหาท้องถิ่นให้ลุล่วงไปได้ และพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญอย่างรวดเร็ว และยั่งยืน การบริหารงานทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานรัฐกิจ ธุรกิจ หรือ การศึกษาก็ตาม ต่างก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานนั้น ประกอบไปด้วย 6 M ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการจัดการ (Management) เครื่องจักร (Machine) และการตลาด (Market) ซึ่งเรียกว่า ทรัพยากรหลักของการบริหาร"

เฟรเดริก เฮิร์เบิร์ต (1982, อ้างถึงใน ธร สุนทรายุทธ. 2553) พบว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจคือ ปัจจัยจูงใจ จากงานวิจัยสำรวจของบริษัทเฮย์กรุ๊ป (ประเทศไทย) ได้รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการทำงานภาครัฐบาลไทย "การขึ้นเงินเดือน ข้าราชการ ไม่ใช่คำตอบที่ดีที่สุด" เพราะงานวิจัยพบว่าปัจจัยเรื่องงานในความรับผิดชอบ และงานที่ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความสามารถได้รับความพอใจสูงสุด ส่วนความพอใจในโอกาสและอนาคตของการเติบโตในองค์กรพอใจต่ำสุด จากการวิจัยข้างต้นยืนยันว่าปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยจูงใจให้คนทำงานความมั่นคงการเติบโต คนยังกังวลมาก นอกจากนี้ในรายงานยังพบว่าปัจจัย

ที่ส่งผลน้อยที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจของภาครัฐ คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งหมายความว่าเรื่องการได้รับเงินเดือน (หรือรวมทั้งโบนัสด้วย) ไม่ใช่ปัจจัยที่อยากให้เกิดเปลี่ยนแปลง หากแต่เป็นเรื่องค่าตอบแทนตามผลงานของไม่ใช่จ่ายตามปัจจัยอื่น และยังพบว่า การเพิ่มความพอใจในวิธีการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้อื่น การมีกระบวนการทำงานมีความยืดหยุ่น การมีข้อมูลประกอบการทำงานมีความพร้อมใช้เสมอ การได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะ ในการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และที่องค์กร ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน โดยสรุป ความพึงพอใจส่วนใหญ่ไม่ได้ อยู่ที่ค่าตอบแทน แต่เป็นเรื่องภาวะผู้นำ การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและโอกาสเติบโตในหน้าที่ การงานอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

ความสำคัญของแรงจูงใจต่อการบริหารมีส่วนสำคัญ คือ ช่วยเสริมสร้างกำลังใจ ในปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างกำลังใจที่ดีในการทำงาน ทั้งนี้เสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดี สร้างความสามัคคี ความเป็นหนึ่งใจเดียวกันของบุคคล ช่วยในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่น (นรา สมประสงค์, 2544 : 120)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรโดยรวม อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคล ในองค์กรไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงาน และผลการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและ ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วยเพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานได้ได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะ ช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ (ณัฐา กริทธิชัย, 2550)

กุญแจสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือการจูงใจ ซึ่งเริ่มการกระตุ้นปลุกเข้าให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ในองค์กรธุรกิจการจูงใจนั้น มีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิต ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่ถูกต้อง จะทำงานเต็มเวลาเต็มกำลังมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จของตน การจูงใจจึงนับได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมแสดงออกและ การตอบสนองความต้องการทำงานของบุคคลและ

เป็นสภาวะภายในซึ่งเป็นเหตุให้แต่ละคนแสดงพฤติกรรมไปในทางที่ แนใจว่าจะทำให้บางเป้าหมายสำเร็จลงได้ ในการทำงานที่มุ่งหวังความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กรช่วยกันทำงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถทั้งพลังกายและพลังใจซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ยิ่งหากผู้บริหารเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อทำให้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นมานั้นมีความถูกต้องสำเร็จ

ตามจุดประสงค์ขององค์กรสิ่งสำคัญก็คือเมื่อผลผลิตเป็นที่มาจากการพฤติกรรมของสมาชิกองค์กร การจูงใจสมาชิกขององค์กรจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายของ องค์กรได้ (วิเชียร วิทยอุดม, 2547 : 145) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อหาคำตอบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อันจะนำมาเป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะรักษามูลค่าการให้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง ได้นานที่สุด โดยอาศัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของบุคลากรยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทางองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้างตลอดจนประชาชน ในเขตตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอบัวชุม จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่าง
2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอบัวชุม จังหวัดสมุทรสงคราม
3. ปัจจัยค่าจ้างมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอบัวชุม จังหวัดสมุทรสงคราม

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล 5 ประการ คือ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- ประเภทตำแหน่ง

1.5.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอบัวชุม จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)

1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)

1.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)

2. ปัจจัยจำจุน (Hygiene Factors) 5 ด้าน ประกอบด้วย

2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administ)

2.2 ด้านการปกครองและบังคับบัญชา (Rule and control)

2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment)

2.5 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เมืองการบรหการส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมพะวา จังหวัดสมุทรสงคราม

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบรหการส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมพะวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 27 คน ประกอบไปด้วย ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม - มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ข้อมูลส่วนบุคคล

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



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) 5 ด้าน
ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
 - 1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
 - 1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
 - 1.4 ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
 - 1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) 5 ด้าน
ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administ)
 - 2.2 ด้านการปกครองและบังคับบัญชา (Rule and control)
 - 2.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship)
 - 2.4 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment)
 - 2.5 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary)

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง เป็นปัจจัยการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่ เกิดจากแรงผลักดัน จากความต้องการของมนุษย์หรือความปรารถนาเพื่อให้ได้ออกมาเป็นสิ่งที่เราต้องการพยายามให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่เราตั้งไว้และแรงจูงใจเกิดจากการกระตุ้นของพฤติกรรมออกมาแล้วยังเป็นตัวที่ทำให้เห็น ทิศทางของพฤติกรรมของเราอาจจะเกิดมาจากธรรมชาติหรือการเรียนรู้จาก ที่เราเห็นแล้วเกิดเป็นแรง บันดาลใจจากทั้งภายในและภายนอก ทำให้บุคคลนั้น ไปถึงเป้าหมายและแรงจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้การ ทำงานหรือผู้ร่วมงานของเรามีกำลังใจ ในการทำงานเพื่อให้รู้วัตถุประสงค์ขององค์กร แรงจูงใจเป็นสิ่งที่ กระตุ้นทำให้ความรู้สึกรักของบุคคลที่มีการกระทำพฤติกรรมที่รูปแบบแน่นอนทำให้บุคคลนั้นได้ทราบถึง ความต้องการของเรา

แรงจูงใจ (Motive) เป็นภาษาละติน ที่ว่า Movere ซึ่งหมายถึงเคลื่อนไหว (Move) ดังนั้น คำว่าแรง จูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลคาดหวังกับหน่วยงาน เพื่อให้งานของตนบรรลุเป้าหมาย

แรงจูงใจ (Motive) คือสภาวะที่บุคคลได้ถูกกระตุ้นให้บุคคลกระทำกิจกรรมการใดๆหรือ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บุคคลถึงจุดหมายที่ได้วางไว้แรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้า ภายใน

แรงจูงใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน เป็นความ คาดหวังและสิ่งที่ต้องการที่จะได้รับจากองค์กรทำให้บุคคลนั้นพอใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ถ้า บุคคลนั้นพึงพอใจมากและปฏิบัติงานได้ดีแสดงว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกต่อองค์กรแรงจูงใจทำให้บุคคล เลือกที่จะปฏิบัติและตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดแตกต่างกันไปพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นผลจาก ลักษณะในตัวบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลความสนใจที่จะทำอะไรก็จะเลือกที่จะทำพฤติกรรมแบบนั้นหรือกิจกรรมนั้น
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้เกิดกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ

3. การมุ่งหวังที่ต่างกันก็จะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างกันแล้วแต่ว่าใครจะตั้ง การมุ่งหวังไว้สูงจะทำให้เกิดความพยายามมากกว่าคนที่ตั้งการมุ่งหวังไว้น้อย

4. การต้องการอย่างเดียวกันทำให้เกิดแรงกระตุ้น

5. พฤติกรรมสนองความต้องการได้หลายหลายอย่างมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน

6. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรม

แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1. แรงจูงใจภายนอก (extrinsic motives) หมายถึง แรงจูงใจภายนอกเกิดจาก การผลักดันตัวเอง ที่มาจากตัวบุคคลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเช่นการได้รับรางวัลหรือเกียรติยศ การชื่นชมแรงจูงใจนี้คือแรงจูงใจที่ไม่คงทน เช่นการเข้าร่วมกีฬา เพื่อชิงรางวัลร่วมแข่งขัน ชิงทุนการศึกษา

2. แรงจูงใจภายใน (intrinsic motives) หมายถึง การแสดง พฤติกรรมบางอย่างให้มีคุณค่าและเกิดประโยชน์ต่อตัวเราเองจะไม่ใช่เพื่อต้องการรับรางวัลเกิดจากแรงผลักดันของตัวบุคคลทั้งในเรื่องความคิด การตั้งใจความพอใจและพฤติกรรมนี้ค่อนข้างถาวร เช่นการจงรักภักดีต่อองค์กร

ผู้บริหารควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการส่งเสริมขวัญกำลังใจให้พนักงานในองค์กร การใช้แรงจูงใจแบบในการใช้กำลังบังคับ อาจทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำวิธีดังกล่าวไม่เป็นการจูงใจที่ดี และไม่ใช่วิธีที่

ก. ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ๆ ดังนี้ คือ

1. เป้าประสงค์ (Goals) ความมุ่งประสงค์ที่จะให้บรรลุผลให้สัมฤทธิ์จุดประสงค์ ในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเท่านั้น ผู้กระทำจะกำหนดเป้าหมายหรือจุดประสงค์ไว้ก่อนล่วงหน้าและพยายามที่กระทำทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

2. ความเชื่อ (Belief of Orientation) ความเชื่อนั้น เป็นผลมาจากการที่บุคคลได้รับรู้ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือความรู้

3. ค่านิยม (Value Standards) เป็นสิ่งที่บุคคลได้ยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง

4. นิสัยและขนบธรรมเนียม (Habit and Customs) คือแบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้ว สืบต่อกันมาด้วยประเพณีและถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคม

ข. ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ๆ ดังนี้ คือ

1. ความคาดหวัง (Expectation) คือ ทำที่ของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นถือ

2. ข้อผูกพัน (Commitments) คือสิ่งที่ผู้กระทำเชื่อว่าเขาถูกผูกมัดที่จะต้องกระทำให้สอดคล้องกับสภาพการณ์นั้น ๆ ข้อผูกพันจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและการกระทำของสังคม เพราะผู้กระทำตั้งใจที่จะกระทำสิ่งนั้น ๆ เนื่องจากเขารู้สึกว่าเขามีข้อผูกพันที่จะต้องกระทำ

3. การบังคับ (Force) คือ ตัวที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจกระทำได้เร็วขึ้น เพราะขณะที่กระทำตั้งใจจะทำสิ่งนั้น เขาอาจจะยังไม่แน่ใจว่าจะกระทำพฤติกรรมนั้นดีหรือไม่ แต่เมื่อมีการบังคับก็จะทำให้ตัดสินใจกระทำพฤติกรรมนั้นได้เร็วขึ้น

ค. ปัจจัยสามารถ (Able Factors) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. โอกาส (Opportunity) เป็นความคิดของผู้กระทำที่เชื่อว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นช่วยให้มีโอกาสเลือกกระทำ

2. ความสามารถ (Ability) การที่ผู้กระทำรู้ถึงความสามารถของตัวเองซึ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จในเรื่องนั้นได้ การตระหนักถึงความสามารถนี้จะนำไปสู่การตัดสินใจและการกระทำทางสังคมโดยทั่วไป และการที่บุคคลกระทำพฤติกรรมใด ๆ บุคคลจะพิจารณาความสามารถของตนเองก่อน

3. การสนับสนุน (Support) คือ สิ่งที่ผู้กระทำรู้ว่า จะได้รับหรือคิดว่าจะได้รับ จากการกระทำนั้น ๆ

แรงจูงใจนั้นยังเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคลนั้น ๆ เอง ภายใน ได้แก่ความรู้สึกต้องการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 27 คน ประกอบไปด้วย ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 27 คน ตามตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro

Yamane,1967) ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อถือ 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire)

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณา ถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. นำเสนอร่างแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย : รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

1) ขอนหนังสือเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 25 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

- 1) ขอนหนังสือเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
- 2) ทำการนัด วัน เวลาและสถานที่ เพื่อทำการสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้
- 3) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบทุกประเด็น
- 4) นำข้อมูลดิบที่ได้มา เพื่อรวบรวมวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 59.26 มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96

2. ข้อมูลระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

แรงงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.544) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยงใจ 5 ด้าน

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.507)

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$, S.D. = 0.575)

3. ด้านลักษณะองงานที่ปฏิบัติแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.650)

4. ด้านความรับผิดชอบ แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.588)

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.646)

ปัจจัยค้ำจุน 5 ด้าน

1. นโยบายและการบริหาร แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.601)

2. การปกครองและบังคับบัญชา แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.780)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.737)

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภอมัทพวา จัหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.677)

5. เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน แรงจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้าง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.783)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความสำเร็จของในการปฏิบัติงาน ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาและปฏิบัติงานต่าง ๆ
2. การได้รับการยอมรับนับถือ การที่พนักงานได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ รวมถึงการได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พนักงานที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง เมื่อคืนวัน เพื่อที่จะให้บรรลุซึ่งเป้าหมายใด ๆ แล้ว หากตั้งใจแล้วไม่สำเร็จพนักงานนั้นก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งที่ผิดพลาดมาแก้ไข แล้วพยายามปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในทุก
4. ความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรที่จะมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้นั้น ต้องได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา และมีทีมงานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ยังขาดการกระจายงานให้เหมาะสม ทำให้พนักงานได้รับงานเกินขีดความสามารถ ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จตามเวลา
2. ขาดความเชื่อมั่นจากผู้บังคับบัญชา เนื่องจากความคิดเห็นที่ปิดกั้น
3. เป็นงานเฉพาะหน้า ที่ต้องการความรวดเร็ว กระชั้นเวลามากทำให้เกิดช่องโหว่ และความผิดพลาดเสมอ ต้องคอยแก้ไข
4. พนักงานหนึ่งคนรับผิดชอบงานหลายด้าน ขาดความรู้ความสามารถในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ทำให้งานล่าช้า ผิดพลาด
5. งานที่ปฏิบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงาน จนนำมาประเมินไม่ได้ ผลคือกลายเป็นคนไม่ทำงาน
6. มีความกดดันในการปฏิบัติงาน ขาดประสิทธิภาพ ขาดแรงจูงใจ

7. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขาดความจริงจัง ไม่ให้ความสนใจในการดูแลเอาใจใส่ และช่วยแก้ไขปัญหามีปัญหาในการปฏิบัติงาน

8. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานขาดคุณธรรม จริยธรรม ศีลธรรม

9. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานใช้อารมณ์มากกว่าความคิด ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน บรรยากาศในการทำงานหมดไป ทำให้งานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

10. เงินเดือนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ไม่พอสำหรับเศรษฐกิจยุค

4.0

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ศิริพงษ์ ตาวัลย์ ณ อยุธยา. **ทฤษฎีและแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ

สังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2541.

สมยศ นาวิการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ, 2545.

สัมฤทธิ์ ชศสมศักดิ์. **หลักรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎี**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร:

บริษัทรัตนพรชัย จำกัด, ๒๕๔๘.

สิน พันธุ์พินิจ. **เทคนิคการวิจัยทางสังคม**. กรุงเทพมหานคร: บริษัททุนพลับลิชชิง จำกัด, 2547.

สิริวัฒน์ ศรีเครือดง. ผศ.ดร. **การสร้างมนุษยสัมพันธ์ตามแนวพระพุทธศาสนา: หลักธรรม**

ภาษาอังกฤษ

Mc Gregor. D. **The Human side of Enterprise**. New York: Mc Graw, 1960.

Herzberg. F. Mausner. B. & Synderman. B. **The Motivations to work**. New York:

JohnWiley and sons, 1959.

การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

The Influence of Knowledge Management Affecting on Operational Efficiency

of Nakhon Nayok Provincial Administrative

Organization Personnel

ฐวพร อุทัยเรือง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก และ (2) วิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (3) การวิเคราะห์การจัดการความรู้สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก จำนวน 67 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรโดยรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก (2) กระบวนการจัดการความรู้ทุกด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ การนำความรู้ไปใช้ การเผยแพร่ความรู้และการเก็บรวบรวมความรู้ อยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายกในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .485 (3) การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .685 โดยการนำความรู้ไปใช้ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างความรู้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานตามลำดับ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นกรอบในการวางแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

คำสำคัญ: การจัดการความรู้, ประสิทธิภาพการทำงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1) examine the level of knowledge management among personnel of Nakhon Nayok Provincial Administrative Organization, and (2) analyze knowledge management processes affecting work performance efficiency. (3) the correlation between knowledge management process and work performance efficiency of Nakhon Nayok Administrative Organization's personnel.

This research is a quantitative survey design was employed with 67 personnel from Nakhon Nayok Provincial Administrative Organization across all organizational levels. Data were analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, and multiple regression analysis with statistical significance set at $p < .05$.

Major Findings: (1) the overall level of knowledge management among personnel was high, (2) all dimensions of knowledge management processes—knowledge creation, knowledge application, knowledge dissemination, and knowledge storage—demonstrated high-level scores, exhibited high-level implementation with organizational efficiency similarly demonstrating high performance ($M = 3.94$, $SD = .485$) and (3) knowledge management showed a statistically significant positive correlation with work performance efficiency at $r = .685$, $p < .05$. Knowledge application, knowledge dissemination, and knowledge creation emerged as significant predictors of work performance efficiency, respectively. These findings provide a strategic framework for developing knowledge management initiatives to enhance organizational performance effectiveness.

Keywords: Knowledge Management, Work Performance Efficiency, Nakhon Nayok Provincial

Administrative Organization.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน สังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติ ทั้งมิติทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การสื่อสาร และสังคม เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2557) กล่าวว่า อารยธรรมโลกได้พัฒนาจากสังคมเกษตรกรรม สู่สังคมอุตสาหกรรม และสังคมข้อมูลข่าวสาร จนปัจจุบันก้าวเข้าสู่สังคมแห่งความรู้ซึ่งเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) โดยใช้ความรู้เป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนความก้าวหน้าและการเติบโต องค์ความรู้จึงกลายเป็นทุน ทางปัญญาที่มีมูลค่าสูงต่อองค์กร และเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการดำรงอยู่ขององค์กรในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ในสังคมแห่งความรู้นี้ องค์ความรู้ใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านทักษะ ประสิทธิภาพ เทคโนโลยี และความรู้ในมิติต่างๆ ส่งผลให้องค์กรต้องปรับกลยุทธ์การ

ดำเนินงาน มุ่งสร้างสมความรู้ และพัฒนากระบวนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปัน และใช้ความรู้ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงาน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ และความยั่งยืน ขององค์กร วิจารณ์ พานิช (2559) กล่าวถึงการจัดการความรู้แบบมียุทธศาสตร์ (strategic knowledge management) ว่าจำเป็นต้องมีเป้าหมายชัดเจนและดำเนินการอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อช่วยพัฒนาสมรรถนะ และเพิ่มการเรียนรู้ของพนักงาน โดยแนวคิดสมัยปัจจุบันมองว่าความรู้เป็นสิ่งที่เคลื่อนไหว (flow) ไม่เป็น เส้นตรง และยากต่อการวัดหรือจัดการ ทั้งนี้ แม้เทคโนโลยีจะมีความสำคัญ แต่คนยังคงมีความสำคัญกว่า เพราะ การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมทางสังคมที่มีประสิทธิผลสูง เมื่อดำเนินการในรูปแบบกลุ่ม เครือข่าย หรือชุมชน และผ่านการปฏิบัติจริง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548) ได้กล่าวว่า ตามพระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์วิธีการบริหารบ้านเมือง พ.ศ. 2546 หน่วยงานราชการมีหน้าที่ พัฒนาความรู้เพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงส่งเสริมความสามารถของบุคลากรให้มี ประสิทธิภาพ ก.พ.ร. ได้กำหนดตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพ คุณภาพ จิตสมรรถนะ และประสิทธิผล พร้อมเสนอเครื่องมือเพื่อความสำเร็จ โดยร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติวางแนวทางการจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือ "KM" เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมของข้าราชการไทยให้สนับสนุน การเรียนรู้และเพิ่มจิตสมรรถนะขององค์กร องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัดนครนายก จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการ สาธารณประโยชน์ ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาจังหวัดในหลายด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข การอาชีพ สาธารณูปโภค การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและ การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับ วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนในจังหวัดนครนายก (กรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น)แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้เป็นหลักการสำคัญในการขับเคลื่อนและทำให้องค์กรดำรง อยู่อย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญประกอบด้วยกลยุทธ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Pakpoom Mingmitr, 2016) และกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การ สร้างความรู้ การเก็บรักษาความรู้ การเผยแพร่ความรู้ และการนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้ (Demarest, 1997) เพื่อ สร้างประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และต้นทุนค่าใช้จ่าย (Peterson and Plowman, 1989) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเหล่านี้มาประยุกต์ใช้ ในการศึกษาการจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการความรู้ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการจัดการความรู้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก
- 1.3.2 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก
- 1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

สมมติฐานของการวิจัย

- 1.6.1 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก
- 1.6.2 การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาที่ตัวแปรต้น คือ การจัดการความรู้ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

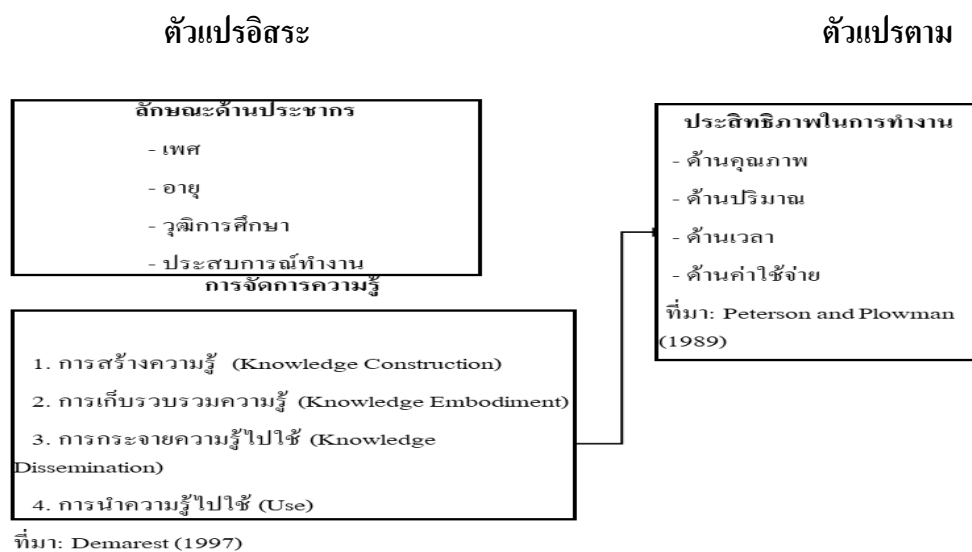
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นกลุ่มบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ในแต่ละกอง เนื่องจากเป็นกลุ่มวางแผนและออกนโยบาย

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือน เมษายน พ.ศ.2568 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการจัดการความรู้ แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงาน แนวคิดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้

1. ความหมาย

ในปัจจุบัน "การจัดการความรู้" ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากทุกภาคส่วนว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้โดยสรุปได้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในองค์กร ทั้งที่อยู่ในตัวบุคลากรหรือเอกสารมาจัดให้เป็นระบบและหมวดหมู่ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเองและการทำงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดประโยชน์แก่องค์กร

2. กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรมีหลากหลายกระบวนการ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่านักวิชาการได้นำเสนอแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

Marquardt (2002) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้ขององค์กรเกิดจากการรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์กร และได้แบ่งขั้นตอนของการจัดการความรู้ Marquardt (1996) ได้นำเสนอกลยุทธ์การจัดการความรู้ที่ประกอบด้วย 10 กระบวนการ ดังนี้

1. สร้างความตระหนักว่าทุกคนมีบทบาทในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้
2. จัดระบบความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภายนอกองค์กรอย่างเป็นระบบ
3. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมการรวบรวมและแบ่งปันความรู้
4. พัฒนาวิธีการคิดและการเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์
5. ส่งเสริมและให้รางวัลแก่นวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ใหม่
6. ฝึกอบรมพนักงานในทักษะการจัดเก็บและค้นคืนความรู้
7. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมแบบผสมผสานและการหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มการถ่ายโอนความรู้ ข้ามสายงาน
8. พัฒนาฐานความรู้เกี่ยวกับค่านิยมและความต้องการการเรียนรู้ขององค์กร
9. สร้างกลไกสำหรับการรวบรวมและจัดเก็บการเรียนรู้
10. ถ่ายโอนการเรียนรู้จากห้องเรียนสู่การปฏิบัติงานจริง (จากสถิติพบว่าน้อยกว่า 10% ของการเรียนรู้ในห้องเรียนถูกนำไปใช้ในงานจริง ซึ่งสามารถเพิ่มขึ้นได้โดยการจัดทำระบบหมวดหมู่ที่มีประสิทธิภาพ)

Wiig (1993) ได้แบ่งรูปแบบการจัดการความรู้เป็น 3 รูปแบบหลัก ดังนี้

รูปแบบที่ 1: ความรู้เป็นพื้นฐานของทุกองค์ประกอบในองค์กร โดยที่ความรู้เป็นรากฐานสำคัญของ ทุกด้าน ในองค์กร หากปราศจากความรู้ องค์กรไม่สามารถดำเนินการหรือดำรงอยู่ได้ โครงสร้างองค์กร โครงสร้าง การบริหาร ประเพณี วัฒนธรรม เทคโนโลยี การดำเนินงาน ระบบ กระบวนการ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการ ล้วนพัฒนามาบนพื้นฐานของความรู้และความเชี่ยวชาญขององค์กร ซึ่งเป็นรากฐานแห่งความสำเร็จ

รูปแบบที่ 2: เพื่อการตัดสินใจที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพ ความรู้ที่มีคุณภาพสูงและต่อเนื่องในทุกระดับ จะช่วยส่งเสริมการสร้างและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณค่ามากขึ้น การจัดการความรู้จึงมุ่งเน้น ที่การสร้างและใช้ประโยชน์จากความรู้คุณภาพสูง เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้าง การสะสม การปรับใช้ และการใช้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่ต้องการความก้าวหน้าในยุคปัจจุบัน

รูปแบบที่ 3: การฝังความรู้ในทุกส่วนขององค์กร ผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรมีความเกี่ยวข้องโดยตรง กับคุณภาพของความรู้ที่ฝังอยู่ภายใน ความรู้ที่ขุดเยาะมาอาจแสดงออกในรูปของเทคโนโลยี การออกแบบ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานง่าย หรือในการบริการ เช่น การสนับสนุนลูกค้าโดยผู้เชี่ยวชาญและคำแนะนำที่ช่วยลด ต้นทุนและเพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า

สามเสาหลักของการจัดการความรู้ (Three Pillars of Knowledge Management) การจัดการความรู้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีการบูรณาการมุมมองและวิธีการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เข้าด้วยกันในกรอบที่ เชื่อมโยงกัน กรอบการจัดการความรู้ตามแนวคิดนี้ประกอบด้วยสามเสาหลัก ที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน บน รากฐานที่มั่นคง



รูปภาพที่ 2 Three Pillars of Knowledge Management

ที่มา: Wiig (1993)

Takeuchi and Nonaka (2004) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงผู้สังคมนแห่งความรู้ว่า ยกระดับความชัดเจนจากสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงไปสู่สิ่งที่ควรยอมรับและพัฒนา เนื่องจากความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบที่ดู

เหมือนกันข้าม คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) โดยได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถแสดงออกได้ในรูปแบบของคำ ตัวเลข หรือเสียง และสามารถแบ่งปันในรูปแบบของข้อมูล สูตรทางวิทยาศาสตร์ ภาพ เสียง ข้อมูลจำเพาะของผลิตภัณฑ์ หรือคู่มือต่างๆ ความรู้ชัดแจ้งนี้สามารถถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นได้อย่างเป็นทางการและเป็นระบบ

ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่มองเห็นและแสดงออกได้ยาก มีลักษณะส่วนบุคคลและยากที่จะทำให้เป็นทางการ ทำให้การสื่อสารหรือแบ่งปันกับผู้อื่นทำได้ยาก สัญชาตญาณส่วนตัวและลงสัมผัสจัดอยู่ในประเภทนี้ ความรู้แบบนี้มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ทางร่างกายของแต่ละบุคคล รวมถึงอุดมคติ ค่านิยม หรืออารมณ์ความรู้สึกต่างๆ

ในมุมมองของ Demarest (1997) ได้อธิบายถึงกระบวนการจัดการความรู้ที่สามารถสร้างประโยชน์และนำไปใช้ในการพัฒนาหรือขับเคลื่อนองค์กร ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก ได้แก่

1. การสร้างความรู้ (Knowledge Construction)
2. การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment)
3. การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination)
4. การนำความรู้ไปใช้ (Use)

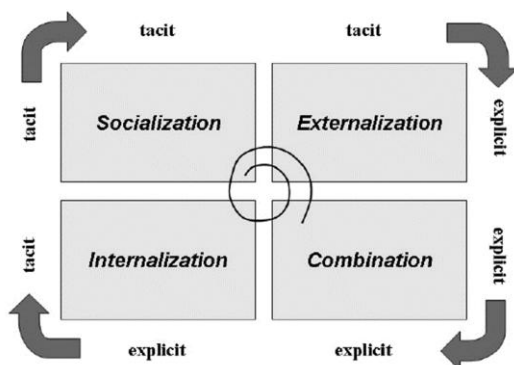
กล่าวได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้ คือ ขั้นตอนที่ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์ความรู้หรือการจัดการความรู้ภายในองค์กรผ่านวิธีการสร้างความรู้ การเก็บรวบรวมความรู้ การกระจายความรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

2.3 แนวคิดทฤษฎีการจัดการความรู้

ในการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีแนวคิดทฤษฎีหลากหลายที่ได้รับการพัฒนาและนำเสนอโดยนักวิชาการ จากการสืบค้นข้อมูลเชิงลึก สามารถรวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่สำคัญ Nonaka และ Takeuchi (1995) ได้พัฒนาโมเดลเซกิ (SECI Model) ซึ่งเป็นแผนภาพที่แสดงถึงความสัมพันธ์ในการหลอมรวมความรู้ภายในองค์กร ระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) และความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ผ่าน 4 กระบวนการหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับองค์ความรู้ให้พัฒนาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะวัฏจักร เริ่มจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) ตามด้วยการสกัดความรู้ออกจากตัวบุคคล (Externalization) การรวบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) จากนั้นจึงวน

กลับไปเริ่มต้นที่กระบวนการแรกอีกครั้ง ซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาการจัดการความรู้ให้กลายเป็นงานประจำที่ยั่งยืน กระบวนการทั้ง 4 มีรายละเอียดดังนี้:

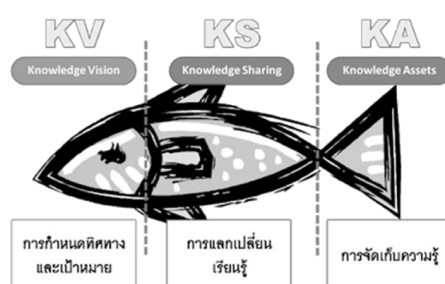
1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) S : Tacit to Tacit เป็นกระบวนการแรกเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ทางสังคมในการถ่ายทอดระหว่างความรู้ฝังลึกด้วยตนเอง ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมอง โดยอาศัยความรู้ การเรียนรู้ และประสบการณ์เฉพาะด้านของแต่ละบุคคล มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในบริบทสภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งเป็นมากกว่าการเรียนรู้จากการอ่านหนังสือ คู่มือ หรือตำรา
2. การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) E : Tacit to Explicit เป็นกระบวนการที่สองที่แสดงความสัมพันธ์กับภายนอกในการถ่ายทอดจากความรู้ฝังลึกไปสู่ความรู้ชัดแจ้ง อาจเป็นการนำเสนอในเวทีวิชาการหรือการเผยแพร่ผ่านบทความ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่แฝงอยู่ในความรู้ฝังลึกให้สื่อสารออกสู่ภายนอก อาจอยู่ในรูปแบบของแนวคิด แผนภาพ แผนภูมิ หรือเอกสารที่ช่วยให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้เรียนรู้ได้อย่างเข้าใจง่าย ความรู้ฝังลึกจะได้รับการพัฒนาให้ตกผลึกและกลั่นกรองจนกลายเป็นฐานความรู้ใหม่ที่สามารถนำไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ๆ
3. การรวบรวมความรู้ (Combination) C : Explicit to Explicit เป็นกระบวนการที่สาม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ในการรวมกันของความรู้ชัดแจ้ง ผ่านการจัดระบบและบูรณาการความรู้ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน เช่น การนำความรู้ไปสร้างต้นแบบใหม่หรือสร้างสรรค์งานใหม่ ซึ่งนำไปสู่องค์ความรู้ใหม่ โดยความรู้ชัดแจ้งนี้ได้มาจากการรวบรวมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร แล้วนำมาผสมผสานกัน ปรับปรุง หรือผ่านกระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ซึ่งจะถูกเผยแพร่ให้กับสมาชิกในองค์กรต่อไป
4. การผนึกฝังความรู้ (Internalization) I : Explicit to Tacit เป็นกระบวนการสุดท้าย เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ภายในซึ่งมีการถ่ายทอดจากความรู้ชัดแจ้งสู่ความรู้ฝังลึก และนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในระดับบุคคล ครอบคลุมการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติ โดยความรู้ชัดแจ้งถูกเปลี่ยนรูปเป็นความรู้ฝังลึกในตัวบุคคลและกลายเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กร



รูปภาพที่ 3 SECI Model

ที่มา: Nonaka and Takeuchi (1995)

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2549) ได้นำเสนอแนวทางพื้นฐานสำหรับการจัดการความรู้ โดยอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหลัก 3 ประการของการจัดการความรู้กับกลุ่มบุคคล 3 กลุ่มที่เกี่ยวข้อง โดยเปรียบเทียบการจัดการความรู้กับปลาหนึ่งตัวที่ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนหัวปลา หรือ KV (Knowledge Vision) คือ องค์ประกอบที่แสดงถึงวิสัยทัศน์หรือทิศทางของการจัดการความรู้ ส่วนนี้ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง ต้องสามารถตอบคำถามได้ว่า "ทำ KM ไปเพื่ออะไร" ส่วนตัวปลา หรือ KS (Knowledge Sharing) คือ องค์ประกอบที่เป็นหัวใจของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดและมีความท้าทายมากที่สุด ในกระบวนการจัดการความรู้ เนื่องจากต้องอาศัยปัจจัยและสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรพร้อมที่จะแบ่งปัน และเรียนรู้ร่วมกันส่วนหางปลา หรือ KA (Knowledge Assets) คือ องค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาความรู้ที่ได้รับการจัดเก็บสะสมไว้เป็น "คลังความรู้" หรือ "ขุมความรู้" ขององค์กร



รูปภาพที่ 3 Tuna Model (โมเดลปลาทูนา)

ที่มา: ประพนธ์ ผาสุขยืด (2549)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

1. ความหมาย

โดยทั่วไป ประสิทธิภาพการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างละเอียด พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้ กล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความสามารถ และทักษะในการดำเนินงานของบุคคลหรือองค์กร ที่มุ่งให้บรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.4 แนวคิดการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ทุกองค์กรล้วนมีความปรารถนาที่จะให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน นักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Gibson (2011) ได้เสนอแนวคิดว่า ประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational effectiveness) ซึ่งเป็นผลลัพธ์การทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร

Milton (1981) ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะเฉพาะของบุคลากร (individual characteristics) ประกอบด้วย ความสนใจ เจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการ ทักษะ และความชำนาญ
2. ลักษณะของงาน (characteristics of the job) ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ข้อมูลย้อนกลับ รางวัล และความชัดเจนของบทบาท
3. ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน (characteristics of work environment) ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมปัจจุบันและบรรยากาศขององค์กร

ในขณะที่ Nahavendi และ Malekzadeh (1999) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่จะนำพาบุคคลหรือองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ 3) นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ดีกว่าเดิม และ 4) ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน นอกจากนี้ Peterson และ Plowman (1989) ได้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยสรุปเป็นองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานที่มีประสิทธิภาพต้องมีคุณภาพสูง ทั้งผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์คุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจในผลงาน มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และมีความรวดเร็ว ทั้งนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่เกิดขึ้นต้องสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร โดยมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องมีความเหมาะสมตามหลักการ สอดคล้องกับลักษณะของงาน และทันต่อสถานการณ์ รวมถึงมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) การดำเนินงานทั้งหมดต้องมีต้นทุนที่เหมาะสมกับลักษณะงานและวิธีการ โดยมีการลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต อันได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน บุคลากร วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การสร้างความสมดุลและความเหมาะสมโดยอาศัยหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านการใช้จ่ายนำเข้า (Input) ทั้งในด้านทรัพยากรบุคคล สินทรัพย์ทางการเงิน อุปกรณ์ วัสดุสำนักงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการบริหารเวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ (Output) ที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยคำนึงถึงด้านคุณภาพของงาน (Quality) ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านเวลา (Time) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs)

2.5 แนวคิดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัดนครนายก ซึ่งประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนครนายก อำเภอปากพลี อำเภอบ้านนา และอำเภอองครักษ์ รวมพื้นที่ประมาณ 2,122 ตารางกิโลเมตร (สำนักงานจังหวัดนครนายก, 2565)

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ได้แก่ สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตจังหวัด และฝ่ายบริหาร นำโดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน พร้อมด้วยรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและที่ปรึกษาที่นายกฯ แต่งตั้ง โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและบุคลากรในสังกัด รับผิดชอบงานประจำตามนโยบายและการสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายกมีภารกิจและอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและประสานการพัฒนาท้องถิ่นในเขตจังหวัด
- 2) การพัฒนาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
- 3) การจัดการศึกษา การสาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต 4) การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5) การส่งเสริมการท่องเที่ยว กีฬา และนันทนาการ
- 6) การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการประกอบอาชีพ และ
- 7) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยของประชาชน (องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครนายก, 2564)

วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก คือ "นครนายกเมืองน่าอยู่ ประจักษ์การพัฒนาที่ยั่งยืน เน้นการบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล" โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตามยุทธศาสตร์หลัก 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ 3) การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 4) การพัฒนาด้านสังคม 5) การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี (แผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก พ.ศ. 2566-2570) องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายกได้นำหลักการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ โดยมีการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการความรู้ และการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร (รายงานผลการดำเนินงานประจำปี, 2564) การดำเนินงานตามหลักการจัดการความรู้ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ได้ส่งผล ให้เกิดนวัตกรรมในการบริหารงานและการให้บริการประชาชน เช่น การพัฒนาระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มาใช้ในการวางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการใช้แอปพลิเคชันในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายกจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงเผชิญกับความท้าทายในด้านการบริหารจัดการความรู้ เช่น การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ข้อยกจำกัด

ด้านงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ซึ่งปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การจัดการความรู้สามารถช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (Knowledge Management) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency) ตลอดจนแนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก รวมถึงการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย สมมติฐานการวิจัย และพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษารื่อง "การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก"

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ มีประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชากรเพศชายและหญิง ซึ่งเป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก รวม 207 คน โดยใช้ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ (ข้อมูล วันที่ 1 พฤษภาคม 2568) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษากับการแทนค่าในสูตรการคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างของ (Yamane, 1973) โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 10 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อที่จะศึกษาเรื่อง “การจัดการความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก” ด้วยวิธีการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของการศึกษานี้โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaires) โดยผู้วิจัยไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) บันทึกข้อมูลต่าง ๆ แล้วจึงนำมาประมวลผล

ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ผู้ศึกษาวิจัยทำการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อทำการอธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างในเรื่องต่อไปนี้

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ผู้ศึกษาวิจัยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตารางของแต่ละสมมติฐาน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการจัดการความรู้สามารถร่วมกันอธิบายการแปรผันกับประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระตัวอื่นให้คงที่พบว่ามี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ การนำความรู้ไปใช้ (Use) โดยมีค่าอิทธิพล .365 ($\beta = .365$) รองลงมาคือการกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination) มีค่าอิทธิพล .268 ($\beta = .268$) และการสร้างความรู้ (Knowledge Construction) มีค่าอิทธิพล .175 ($\beta = .175$) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การตัดสินใจกลุ่มของตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการแปรผันของตัวแปรตามได้อย่างถูกต้องร้อยละ 50.9 (Adjusted $R^2 = .509$) กล่าวคือ การจัดการความรู้ด้านการนำความรู้ไปใช้ การกระจายความรู้ไปใช้และการสร้างความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการความรู้ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ การเผยแพร่ความรู้ และการสร้างความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Nonaka and Takeuchi (1995) เกี่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นและยั่งยืน วิจารณ์ พานิช (2559) เกี่ยวกับวิธีการจัดการความรู้เพื่อยกระดับแนวทางการดำเนินงานและเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร และ Wiig (1993) ที่กล่าวว่ากระบวนการจัดการความรู้เป็นพื้นฐานของความสำเร็จขององค์กร ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมจิตร สุวรักษ์ (2554) ที่พบว่า การจัดการความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการศึกษาระบุว่าองค์ประกอบทุกส่วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยกเว้นการรวบรวมและจัดเก็บความรู้ที่ควรได้รับการพัฒนาให้มีระดับที่ดียิ่งขึ้น โดยหน่วยงานหรือองค์กรอาจสร้างระบบการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ จัดแบ่งหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ และสะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการจัดการความรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงควรตระหนักและให้ความสำคัญในทุกมิติของการจัดการความรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกันทุกส่วน หากมีกระบวนการที่มีคุณภาพจะส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งผลประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรทำการวิจัยในรูปแบบผสมผสาน (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำทุกองค์ประกอบ
2. ควรศึกษาวิจัยจากกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ใช้ส่วนของการวางแผนและนโยบายเพื่อดูผลว่าเอื้อต่อการจัดการความรู้หรือไม่
3. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษากระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบสี่องค์ประกอบ ซึ่งในอนาคตอาจพิจารณาดำเนินการศึกษาระบบการจัดการความรู้แบบเจ็ดองค์ประกอบ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2557). แนวโน้มโลก 2050 (6) : โลกแห่งสังคมเมือง (Urban World). ค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2563. จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/623209>.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก. (2560). รายงานประจำปี 2560. กรุงเทพมหานคร.

ประพนธ์ ผาสุขชิต. (2549). การจัดการความรู้ ฉบับมือใหม่หัดจับ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไชยใหม่

วิจารณ์ พานิช. (2559). ขอบฟ้าใหม่ในการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

ภาษาอังกฤษ

Demarest. (1997). Understanding knowledge management. *Journal of Long Range Planning*, 30(3), 374-384

Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A Systems Approach to Quantum Improvement*. New York: McGraw-Hill.

Nahavandi, A. and Malekzadeh A. R. (1999). *Organizational Behavior: The Person-organization Fit*. New Jersey : Prentice Hall.

Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*, New York: Oxford University Press.

Pakpoom Mingmitr. (2016). *A Conceptual Paper on Enhancing the Organizational Effectiveness of Knowledge Management Implementation in Public Sector Organizations through Characteristics, Processes, Outcomes and Critical Success Factors*. *NIDA Development Journal*. 56(4), 18-56.

Peterson, E and Plowman, E.G. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

การพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ อำเภอหนองหงส์

จังหวัดบุรีรัมย์

LOCAL DEVELOPMENT BASED ON GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES OF
NONG HONG SUBDISTRICT

MUNICIPALITY, NONG HONG DISTRICT,

BURIRAM PROVINCE

บุญธรรม ขาวพรหม

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1)ศึกษาระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการใช้ดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์และ (2)เปรียบเทียบด้านระดับความเป็นธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ตามความคิดเห็นของประชาชนจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษา รายได้ในชุมชนงานวิจัยนี้เป็น

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ในเทศบาลตำบลหนองหงส์จำนวน 4,691 คนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน ได้จากสถิติหาไร้อย่างเป็นเครื่องมือสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลหนองหงส์การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่เป็นค่าร้อยละเป็นค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติเพื่อการทดสอบค่าทีและทดสอบความแปรปรวนทางเดียวจาก

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์ภาพรวมเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางยกเว้นข้อ5ข้อ6หลักความรับผิดชอบหลักความคุ้มค่าความเป็นธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นพบว่าการพัฒนาตามหลักความคุ้มค่ามากที่สุดและน้อยสุดคือการพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วมและ (2) ประชาชนที่มีอายุสถานภาพระดับการศึกษา รายได้ในชุมชนต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์

ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับความเป็นธรรมาภิบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การพัฒนาท้องถิ่น หลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลหนองหงส์ อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

ABSTRACT

This research aims to (1) Study the level of good governance in the implementation of local development in Nong Hong Subdistrict Municipality, Nong Hong District, Buriram Province and (2) Comparison of the level of good governance of Nong Hong Subdistrict Municipality according to public opinion classified by gender, age, education level, and income in the community. This research is

Quantitative research. The population of Nong Hong Subdistrict Municipality was 4,691. The sample consisted of 369 people. The Taro Yamane statistics were used. The statistical tools used in the research were: Nong Hong Subdistrict Municipality Good Governance Questionnaire. Data analysis included percentages, means, and standard deviations. Statistics for t-tests and one-way ANOVA were used.

The research results found that (1) The level of good governance in local development of the municipality of Nong Hong Subdistrict, Buriram Province, is considered overall at a moderate level in all aspects Except for points 5 and 6, the principles of responsibility, value, and good governance in development. Local governments found that development based on the principle of value is the most and least effective in developing according to the principle of participation and. (2) People of different ages, educational levels, and income levels in the community have similar opinions on the level of governance in Nong Hong Subdistrict Municipality. People of different genders have significantly different opinions on the level of good governance at a psychological level of 0.05.

Keywords: Local Development, Good Governance Principles, Nong Hong Subdistrict Municipality, Nong Hong District Buriram Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมาย สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาชนบทให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมืองอันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม (เบญจวรรณ วันดีศรี, 2546, หน้า 1) องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรม

ต่างๆได้ทำตามกฎหมายโดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญในด้านกฎหมายพื้นฐานของท้องถิ่น และเป็นกลไกที่สามารถที่จะดำเนินชีวิตโดยมีความสุขการปกครองนั้นจะสร้างการพัฒนาหลายด้านที่ที่น่าพาไปพัฒนาสังคมและให้เกิดประสิทธิภาพการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของชุมชนนั้นๆการเมืองการปกครองจึงทำให้เกิดการพัฒนาทางด้านต่างๆการกำการลงทุนด้านในเศรษฐกิจสังคมในชุมชน(วิรัช วิรัชนิภาวรรณ , 2536, หน้า 279) และหน่วยงานนั้นเป็นองค์กรที่จะทำให้ชุมชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนให้ประชาชนเพื่อให้เกิดศักยภาพความเป็นประชาธิปไตยความเป็นอิสระในชุมชนเพื่อการพัฒนาไปและ (สำนักประเมินผลสำนักงบประมาณ , 2540, หน้า 1)เนื่ององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีการปกครองแบบประชาชนในการเลือกตั้งเข้ามาเพื่อให้เป็นระบบการปกครองแบบประชาธิปไตยองค์กรสามารถทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อจัดการบริหารชุมชนในการพัฒนา เพื่อสะท้อนปัญหาถึงความเดือดร้อนของประชาชนในชุมชนหรือเป็นการสนับสนุนด้านต่างๆของประชาชนเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นมีส่วนร่วมและได้ช่วยกันในการตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วต่อประชาชนและมีประสิทธิภาพ (ปรีดี โชติช่วง, 2538, หน้า 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลคืออีกกลไกหนึ่งที่จะนำการบริหารในพัฒนาท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความเจริญมากขึ้นทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อชุมชนมากขึ้นไปในการเพื่อจะพัฒนาชนบทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและหลักการบริหารที่มีกระแสสำคัญในช่วงเวลานี้คือหลักธรรมาภิบาลธรรมาภิบาลคือการบริหารงานการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญต่างๆโดยการคำนึงถึงความรับผิดชอบความโปร่งใสตรวจสอบธรรมาภิบาลถือว่าเป็นเรื่องหลักบริหารงานของหน่วยงานองค์กรต่างๆเพื่อยึดมั่นในความถูกต้องดีงามต่อองค์กรประชาชนเพื่อทำให้ในการดำเนินนโยบายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ เกี่ยวกับการจัดการจัดสรรทรัพยากร การก่อตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลเองก็เป็นสิ่งที่รัฐบาลได้พยายามปรับตัวเข้าสู่ระบบธรรมาภิบาลเพราะเป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อประชาชนได้บริโภคสิ่งที่ตรงกับความต้องการอย่างแท้จริงดังนั้นตัวองค์กรบริหารส่วนตำบลจึงเป็นทั้งกลไกเครื่องมือกระบวนการและเป้าหมายของธรรมาภิบาลในการพัฒนาชนบท (ภาควิชา นิยมวิทยพณัฐ, 2546, หน้า 1)จากหลักการดังกล่าวข้างต้นทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต .) ซึ่งเป็นหน่วยงาน ปกครองท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ต้องมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆของประชาชนโดยคำนึงถึงการพัฒนาเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากที่สุด เช่น มีการตรากฎระเบียบที่มีความเป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของชุมชนการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามมี ความซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสให้ประชาชนตรวจสอบได้ การให้ ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตระหนักในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนรวมทั้งใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดการบริหารงานในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอนางรอง

จังหวัดบุรีรัมย์และในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์นั้นมีจำนวน 11 หมู่บ้าน ซึ่งเทศบาลตำบลหนองหงส์มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างของประชาชนรวมถึงการพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่างๆให้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีหลักในการบริหารงานก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลานี้หลักการบริหารที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางคือหลักธรรมาภิบาลด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบล โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหงส์เนื่องจากเป็นพื้นที่รับผิดชอบของผู้วิจัยซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะของสถานภาพการสมรสประชาชนจำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพรายได้เขตพื้นที่ที่อาศัยเขตในชุมชนเทศบาลตำบลหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานปัจจัยข้อมูลส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาแตกต่างกันในชุมชนตำบลเทศบาลอำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์โดยรวมในการพัฒนาส่งเสริมในด้านบริการสาธารณะตามนโยบายด้านต่างๆให้คุ้มค่านโยบายสาธารณะเพื่อในการพัฒนาในทิศทางที่ดีต่อไป
2. สมมติฐานปัจจัยข้อมูลส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อประชาชนผู้มีส่วนร่วมโครงการการพัฒนาส่งเสริมในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ได้มีการแสดงออกถึงความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการพัฒนาร่วมกันและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป
3. สมมติฐานปัจจัยข้อมูลส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการเข้าถึงการพัฒนาแตกต่างกันของเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ของประชาชนในกลุ่มสมาชิกการพัฒนาความโปร่งใสในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ส่งผลต่อประโยชน์และประสิทธิผลของปัจจัยการพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์อย่างต่อเนื่องต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลส่งเสริมนโยบายสาธารณะต่อชุมชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้ ขอบเขตด้านประชาชนกลุ่มด้านการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล ประชาชนที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

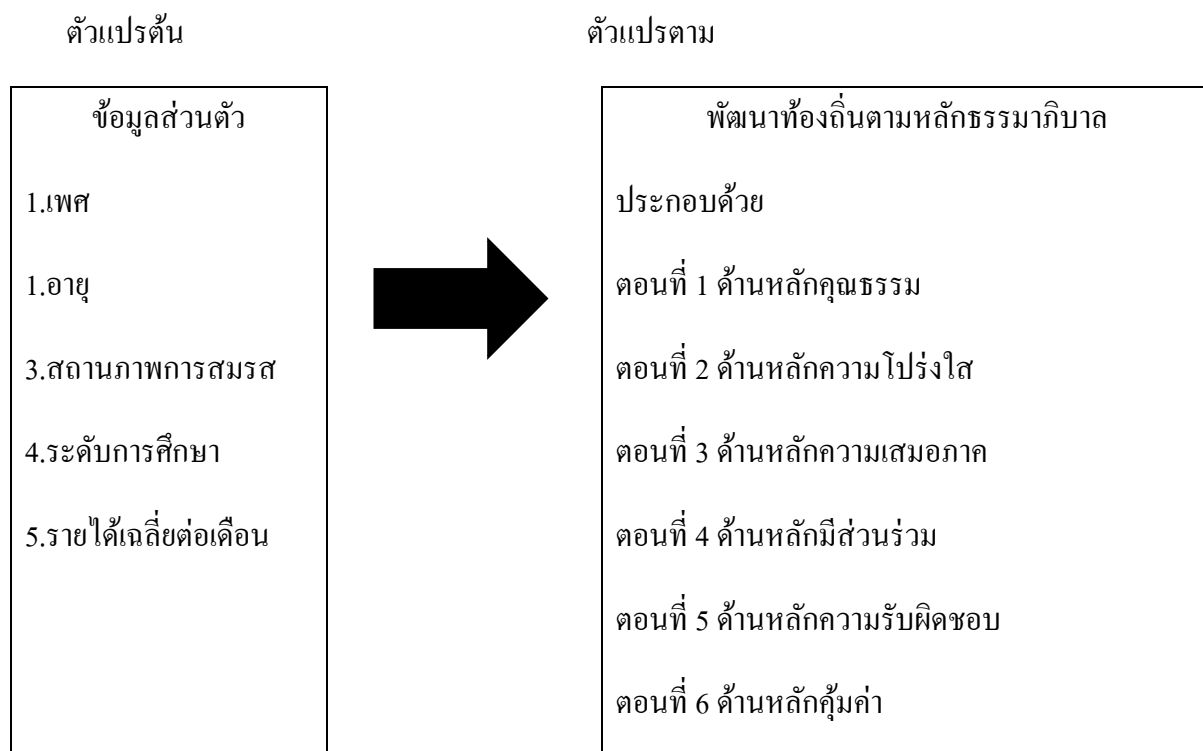
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยในการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามสำรวจของประชาชนผู้ที่ได้รับการคัดเลือกในการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ซึ่งได้ค้นคว้าข้อมูลเอกสารในการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของปัจจัยการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลประกอบไปด้วย 6 หลัก 1) ด้านหลักคุณธรรม 2) ด้านหลักความโปร่งใส 3) ด้านหลักความเสมอภาค 4) ด้านหลักการมีส่วนร่วม 5) ด้านหลักความรับผิดชอบ 6) ด้านหลักคุณค่าของเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่พื้นที่ในเทศบาลตำบลหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 11 หมู่บ้าน ประชากรทั้งหมด 4,691 คน เทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

3. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชาชนที่พำนักอาศัยอยู่ในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์จำนวนประชากร 4691 คน จำนวน 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ 1 บ้านสระแก้ว หมู่ 2 บ้านหนองจิก หมู่ 6 บ้านโนนกระสัง หมู่ 7 บ้านใหม่กระสัง หมู่ 8 บ้านหนองหงส์ หมู่ 9 บ้านหนองสองห้อง หมู่ 10 บ้านนา หมู่ 12 บ้านหนองกระสัง หมู่ 13 บ้านรัตนะ หมู่ 14 บ้านหนองคลอง หมู่ 15 บ้านหนองไผ่พัฒนา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา 1 กุมภาพันธ์ 2568 ถึง 30 พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดวิจัย

ตัวแปรต้น

ชีวิตผลลัพธ์จะแสดงถึงปริมาณของจำนวนที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีและจำนวนบุคคลกรในจำนวนที่เข้าร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลในชุมชนเทศบาลตำบลหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ตัวแปรตาม

1. ชีวิตประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในการพัฒนาและสิ่งทีบกพร่องในการดำเนินงานอย่างไรการค้นหาแนวทางในการรับมือและปรับเปลี่ยนปรับปรุงและรวมไปถึงการพัฒนาและส่งเสริมนโยบายเช่นในการที่จะทำให้ประชาชนในชุมชนได้รับข้อมูลนโยบายสาธารณะที่ดีในการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

2. ชีวิตประสิทธิผลของการวิจัยปัจจัยการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ได้แก่การมีส่วนร่วมในชุมชนการช่วยให้นโยบายที่เป็นธรรมต่อประชาชน

3. ชีวิตเป็นประสิทธิผลของการวิจัยโครงการปัจจัยการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์เพื่อเป็นการสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นของชุมชนในเทศบาลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่องการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาครั้งนี้ว่าในครั้งนี้นี้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. สถานภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การวิจัยมีประสิทธิภาพของโครงการวิจัยในปัจจัยการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1. ประชากร คือ คนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 4,691 คน (ข้อมูลประชากร เดือน มกราคม ปี พ.ศ. 2567) ใน 11 ชุมชน

1.2. กลุ่มตัวอย่าง โดยมีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้

สูตรของ Taro Yamane อ้างใน จินดา ขลิบทอง (2554:19)

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 369 คน

1. สูตรที่ใช้: $n = N / (1 + Ne^2)$

2. แทนค่าในสูตร:

เมื่อ

$N = 4,691$ (จำนวนประชากร)

$e = 0.050$ (ความคลาดเคลื่อน)

3. การคำนวณ:

$$n = 4,691 / (1 + 4,691 \times 0.050^2)$$

$$n = 4,691 / (1 + 4,691 \times 0.00250)$$

$$n = 4,691 / 12.728$$

$$n = 369.00$$

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น = 369 คน จากประชากร 4,691 คน ของจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชุมชนให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดแยกรายหมู่บ้านในเทศบาลตำบลหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ตามตารางจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่พำนักแแนกตามหมู่บ้านในเทศบาลตำบลหนองหงส์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยมี 1 ฉบับแบ่งเป็น 2 ตอนดังรายละเอียดดังนี้คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศอายุระดับการศึกษา รายได้มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) จำนวน 4 ข้อและแบบเติมคำในช่องว่างจำนวน 4 ข้อ รวมทั้งหมด 8 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ โดยใช้กรอบแนวคิดตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล (มาตรา 66) และหลักธรรมาภิบาลประกอบด้วย 6 หลักคือหลักนิติธรรมหลักคุณธรรมหลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่าซึ่งสร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย คำถามแบบปลายปิด และแบบปลายเปิด มีทั้งหมด 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ด้านหลักคุณธรรม

ตอนที่ 2 ด้านหลักความโปร่งใส

ตอนที่ 3 ด้านหลักความเสมอภาค

ตอนที่ 4 ด้านหลักการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 5 ด้านหลักความรับผิดชอบ

ตอนที่ 6 ด้านหลักความคุ้มค่า

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าจัดลำดับเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อย

1 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนตามแนวทางของเบญจมาศ อยู่ประเสริฐ (2547: 313-315) ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยมีการเตรียมการก่อนออกภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.1.1. การกำหนดวันเวลา และสถานที่เก็บข้อมูล รวมทั้งการนัดหมายล่วงหน้ากับผู้ให้ข้อมูล

3.1.2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้เพื่อการเก็บข้อมูลและการเดินทาง

3.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

3.2.1. แนะนำตัวผู้เก็บข้อมูล แนะนำตัวว่าเป็นใคร ให้ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รู้จักเพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจและเป็นกันเองกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

3.2.2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อย่างไรและชี้แจงความสำคัญของข้อมูลงานวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วน

3.2.3. ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลหนองหงส์อำเภอหนองหงส์จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 369 ราย

3.3 ขั้นสิ้นสุดของการสัมภาษณ์ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

3.3.1. การทบทวนความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.3.2. กล่าวขอบคุณผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และผู้เกี่ยวข้องที่ให้ความร่วมมือ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

4.1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1.1 ค่าร้อยละ (%)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย (X)

4.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (S.D)

4.1.4 t-test และ F-test

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจากนั้นนำค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมาแปลผลตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงลักษณะส่วนมากของประชากรที่ศึกษาได้แก่เพศอายุระดับการศึกษา รายได้ในหมู่บ้านและการได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความเป็นธรรมชาติขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ค่าสถิติ t-test และ F-test เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลและตัวแปรตามได้แก่ระบบการพัฒนาสังคมของเทศบาลตำบล

4.3 การแปลผลข้อมูล เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วจากนั้นนำค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมาแปลผลตามเกณฑ์ (เอกวิทย์แก้วประดิษฐ์, 2541, หน้า 103) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึงมีระดับความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึงมีระดับความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึงมีระดับความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึงมีระดับความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึงมีระดับความเป็นธรรมชาติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 369 คนพบว่าประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหงส์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.13 จำแนกตามอายุส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีถึง 40 ปีคิดเป็นร้อยละ 29.81 จำแนกตามสถานภาพส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.49 จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดมัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 67.48 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มี 10,001 – 15,000 บาท จำคิดเป็นร้อยละ 38.48

2.ระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์ใน
จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิจัยพบว่าระดับการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ใน
จังหวัดบุรีรัมย์มีระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลางเมื่อ
พิจารณาเรียงด้านของการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลพบว่าการพัฒนาอยู่ในระดับมากจำนวน 2
ด้านคือมีการพัฒนาตามหลักความคุ้มค่าและการพัฒนาตามหลักความรับผิดชอบและพบว่าการพัฒนาอยู่
ในระดับปานกลางจำนวน 4 ด้านคือการพัฒนาตามหลักคุณธรรมการพัฒนาตามหลักนิติธรรมการพัฒนา
ตามหลักความโปร่งใสและการพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วมตามลำดับ

3.สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่เพศอายุระดับการศึกษาอายุรายได้กับ
ตัวแปรตามคือระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหงส์
ในจังหวัดบุรีรัมย์โดยวิธีการทดสอบค่า t-test และ F-test โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ความมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับไม่เกิน 0.05 ปรากฏว่าปัจจัยที่มีความแตกต่างทางสถานภาพได้แก่อายุระดับการศึกษารายได้
ไม่แตกต่างกันแต่เพศมีความแตกต่างกันที่นัยสำคัญ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอการอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเป็นธรรมาภิบาลในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นของเทศ
บาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์

1. หลักนิติธรรมได้แก่การจัดทำประชาพิจารณ์เกี่ยวกับข้อบังคับต่างๆที่จะมีผลบังคับใช้

2. ความโปร่งใสได้แก่การจัดตั้งหน่วยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนและการจัดตั้งคณะกรรมการ
ตรวจสอบความโปร่งใสของสมาชิกสภาอบต.

3. ความรับผิดชอบได้แก่การจัดทำข้อบังคับงบประมาณที่ครอบคลุมปัญหาและกลุ่มเป้าหมายสมาชิก
อบต. ขาดการประชุมไม่เกินร้อยละ 20 การจัดสรรงบประมาณตำบลมากกว่า 70% ของงบพัฒนาให้แก่
โครงการในแผนพัฒนาตำบล

4. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้แก่การพิจารณาการใช้งบประมาณกับผลงานที่ได้คุ้มกับเงินที่ได้ใช้
จ่ายไปหรือไม่

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การใช้อำนาจรัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับปานกลางขณะที่ความรู้และข้อเสนอแนะเพื่อนำการวิจัยไปใช้

1.1 จากการวิจัยพบว่าการพัฒนาท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์ด้านการพัฒนาตามหลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุดแสดงให้เห็นว่าประชาชนไม่ตระหนักและเห็นความสำคัญของการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและติดตามการทำงานของเทศบาลตำบลทำให้ไม่เกิดการพัฒนาหรือพัฒนาได้ไม่เต็มที่ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรส่งเสริมสนับสนุนติดตามให้บุคลากรของเทศบาลตำบลหนองหงส์ในจังหวัดบุรีรัมย์จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นและติดตามการทำงานของเทศบาลตำบลเพื่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพประชาชนเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยการพัฒนาท้องถิ่นของบุคลากรของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดนอกเหนือจังหวัดบุรีรัมย์

2.2 ควรมีการวิจัยถึงตัวชี้วัดการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลให้ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาระบบของเทศบาลตำบลเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.3 เพื่อที่จะให้การอภิปรายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดระดับการพัฒนาท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง. (2543). การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพมหานคร :

สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). ธรรมนูญภาคเมือง : บทบาทภาคเมือง. รัฐศาสตร์ 46, (20), 33-38.

ชนะศักดิ์ ยุจนุพันธ์. (2543). กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี. กรุงเทพมหานคร :

บพิธการพิมพ์.

ชัยอนันต์ สมุทรวณิช. (2541). Good Governamce ก็ บการปฏิรูปการศึกษา-การปฏิรูปการเมือง.

กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

ธีรยุทธ บุญมี. (2541). ธรรมนูญแห่งชาติ ยุทธศาสตร์สู่หายนะประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร :

สำนักพิมพ์สายธาร.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2542). การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.

เบญจวรรณ วันดีศรี. (2546). การศึกษาความเป็นธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏธนบุรี .

ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2542). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพมหานคร :

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ภาณุมิ นิยมวิทย์พันธุ์. (2546). ความเป็นธรรมาภิบาลในองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณี

องค์การบริหารส่วนตำบลดงบัง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2541). การบริหารเมืองหลวงและการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :

โอเดียนสโตร์.

ศุภชัย เชื้อกณะ. (2542). ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน

ตำบล ศึกษาเฉพาะพื้นที่จังหวัดหนองคาย. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2543). เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
มีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น เรื่องรูปแบบการมีส่วนร่วมประชาชน
ในการปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน. กรมการปกครอง
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันปวช อิงภากรณ์. (2544). รางวัลธรรมาภิบาลดีเด่น 44 สถาบันปวช อิงภากรณ์.
กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.

สถาบันพระปกเกล้า. (2544). ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI). (2541). จากวิกฤติสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (กลุ่มที่ 4)
ธรรมาภิบาลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ในการสัมมนาวิชาการ TDRI ประจำปี 2541.

(หน้า 11-12). กรุงเทพมหานคร : พีซีทีพับลิชชิง. (การประชุมทางวิชาการ โรงแรม
แอมบาเตอร์ ซิตี้ จังหวัดชลบุรี ระหว่างเดือนธันวาคม).

สัญญาสัญญาวิวัฒน์. (2540). ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2543). การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี รายงาน
ประจำปี 2541-2543. กรุงเทพมหานคร : สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). กระบวนมหาดไทยกับการบริหารที่ดี. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์.

สุวิทย์ ยี่วรพันธุ์. (2542). ยุทธศาสตร์การบริหารของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล
(อบต.). กรุงเทพมหานคร : บริษัทเท็กซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่นจำกัด.

อรพินท์ สฟโชคชัยและคณะ. (2543). อบต.ที่มีธรรมาภิบาล : การวางรากฐานด้านทุจริต. ใน

เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการประจำปี 2543 ของสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนา

ประเทศ เรื่องสังคม โปร่งใสไร้ทุจริต.กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

อมรา ปันยารชุน. (2542). มุมมองนายอานันท์.กรุงเทพมหานคร : มติชน.

อมรา พงศาพิชญ์ และนิตยา ภัทรสิทธิ์พะพันธุ์. (2541). องค์การให้ทุนเพื่อประชาสังคมในประเทศไทย .กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรา พงศาพิชญ์. (2543). ธรรมนูญกับประชาสังคมและองค์กรประชาสังคม. ในเอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง
สิ่งแวดล้อมในรัฐธรรมนูญแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ .

กรุงเทพมหานคร : กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ : สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย

(ปรีดี โชติช่วง, 2538, หน้า 1)องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกลไกหนึ่งในการพัฒนาชนบทที่สำคัญจึงต้องมี
หลักในการบริหารงานพัฒนาชนบทให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ภาษาต่างประเทศ

Department of Provincial Administration. (2543). Preparation of the development plan of the sub-district
administrative organization. Bangkok:

Local Administration Office, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior.

Kriangsak Charoenwongsak. (2541). Dharma State of the City: The Role of the City. Ratsaphasarn 46,
(20), 33-38.

Chanasak Yujaboon. (2543). Ministry of Interior and Good Governance. Bangkok:

Bophit Printing.

Chayanon Samutwanich. (2541). Good Governamce and Educational Reform-Political Reform.

Bangkok: Winyuchon.

Thirayuth Boonmee. (2541). Dharma State of the Nation: Strategy to Save Thailand from Disaster.

Bangkok: Saitharn Printing.

- Bowornsak Uwanno. (1999). *The Creation of Good Governance in Thai Society*. Bangkok: Winyuchon.
- Benchawan Wandisri. (2003). *A Study of Good Governance of the Sub-district Administrative Organization Presidents In Roi Et Province*. Master of Arts Thesis, Thonburi Rajabhat Institute.
- Parichat Walaisetthi. (1999). *The Process and Techniques of Work of Development Officials*. Bangkok: The Thailand Research Fund.
- Pakphum Niyomwittayaphan. (2003). *Good Governance in Sub-district Administrative Organizations: A Case Study of Dong Bang Sub-district Administrative Organization, Prachantakham District, Prachin Buri Province*. Master of Arts Thesis, Thammasat University.
- Wirach Wirachnipawan. (1998). *Capital Administration and Local Administration*. Bangkok: Odeon Store.
- Supachai Chueakun. (1999). *Knowledge and understanding of the roles and duties of members of the Subdistrict Administrative Organization Council: A study of Nong Khai Province*. Master's Thesis, Thammasat University.
- Somkid Lertpaiboon. (2000). *Documents for the seminar to listen to opinions on People's participation in local administration: The form of people's participation In local administration according to the current constitution*. Department of Provincial Administration
Thammasat University, Khon Kaen University, Prince of Songkla University
Chiang Mai University.
- Puey Ungphakorn Institute. (2001). *44 Outstanding Governance Awards*, Puey Ungphakorn Institute. Bangkok: Manager.
- King Prajadhipok's Institute. (2001). *Governance Indicators*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- Thailand Development Research Institute (TDRI). (1998). *From Crisis to Sustainable Development (Group 4)*
Governance for Sustainable Development. In TDRI Annual Academic Conference 1998. (Page 11-12). Bangkok: PCT Publishing. (Hotel Academic Conference

Ambassador City, Chonburi Province, December).

Sanya Sanyawiwat. (1997). Theory and strategy of social development. Bangkok:

Chulalongkorn University.

Office of the Civil Service Commission (CSC). (2000). Good governance and society. Annual report 1998-2000. Bangkok: Office of the Civil Service Commission.

Sudjit Nimitkul. (2000). Ministry of Interior and good governance. Bangkok: Bophit Printing.

Suwit Yingworaphan. (1999). Administrative strategy of the sub-district council and sub-district administrative organization (SAO). Bangkok: Text and Journal Publication Company Limited.

Aroenpin Sapphokchai et al. (2000). Subdistrict Administrative Organization with Good Governance: Laying the Foundation for Corruption. In

Documents for the 2000 Annual Academic Seminar of the Research Institute for Development on Transparent Society Without Corruption. Bangkok: Research Institute for Development Thailand.

Amara Panyarachun. (1999). Mr. Anand's Perspective. Bangkok: Matichon.

Amara Pongsapich and Nittaya Phatralerdaphun. (1998). The Organization for the Promotion of Civil Society in Thailand. Bangkok: Social Research Institute, Chulalongkorn University.

Amara Pongsapich. (2000). The Constitution, Civil Society and Civil Society Organizations. In

Documents for the Seminar on Environment in the Constitution: Changing the Concept To practice.

Bangkok: Department of Environmental Quality Promotion, Ministry of Science, Technology And Environment

(Pridi Chotichuang, 1995, page 1) Subdistrict Administrative Organizations are an important mechanism for rural development. Therefore, they must have principles for managing rural development to achieve maximum efficiency

**สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษากรณี :
องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา**

**The Political Participation Rights of Citizens in Local Government: A Case Study of
Tham Nam Phut Subdistrict Administrative Organization, Mueang Phang Nga District,**

Phang Nga Province

บุญยาพร ชิตละกะ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนซึ่งกฎหมายบัญญัติรับรองไว้ (2) การรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงารูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 3,282 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโยมานเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในพื้นที่ มีความรู้ความเข้าใจสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่กฎหมายบัญญัติไว้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ สิทธิการเลือกตั้ง สิทธิการสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิการขอถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น สิทธิการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น สิทธิการขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ สิทธิการตรวจสอบการบริหารงานโครงการ สิทธิการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีอันดีงามของถิ่นและทราบว่ามีหน้าที่ในการเสีย ภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ อย่างไรก็ตามพบว่าในทางปฏิบัติ ประชาชนไปใช้เพียงสิทธิการเลือกตั้งและสิทธิการสมัครรับเลือกตั้งเท่านั้น แต่สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านอื่นๆ กลับใช้น้อยมาก ทั้งนี้สาเหตุหลักมาจากการที่ประชาชนให้ความสำคัญกับประกอบอาชีพและการแก้ไข ปัญหาเศรษฐกิจเฉพาะหน้าของครอบครัวมากกว่าที่จะมาเรียกร้องสิทธิ และการมีส่วนร่วมทางการเมืองด้าน

อื่นๆ นอกจากนี้ประชาชนเห็นว่าผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต่างหากเป็นผู้มีอำนาจทางการบริหาร
สั่งการและการขาดผู้นำภาคประชาชน เป็นแกนนำการเรียกร้องสิทธิดังกล่าว

คำสำคัญ : สิทธิ การมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วน
ตำบล

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) the political participation rights of the people as guaranteed by law, and (2) the awareness of the political participation rights of the people and officials of the Tham Nam Phut Subdistrict Administrative Organization, Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province. The study employed a quantitative research design. The population used in this research is the population in the Tham Nam Phut Subdistrict Administrative Organization, Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province, who are eligible to vote for members of the Tham Nam Phut Subdistrict Administrative Organization, totaling 3,282 people. The sample group for the study was determined by using Tayo Mane's formula, resulting in a sample of 357 people. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for analysis were percentages.

Based on the data analysis, the research found that local residents have a broad understanding of their legally mandated political participation rights, including the right to vote, the right to stand for election, the right to request the removal of local executives and council members, the right to propose local ordinances, the right to request official information, the right to inspect project administration, the right to conserve natural resources, the environment, arts, culture, and local traditions, and the right to pay taxes and fees. However, in practice, residents only exercise their right to vote and stand for election. However, they rarely exercise their right to political participation in other areas of local government. This is primarily due to residents prioritizing their occupations and solving immediate family economic problems over advocating for other rights and political participation. Furthermore, residents perceive subdistrict administrative organization executives as having administrative authority and command, and there is a lack of civic leaders to lead these demands.

Keywords: Rights, Political participation, Local government organization, Sub-district administrative organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นการปกครองตามหลักของการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีสิทธิและเสียงในการปกครองตนเองอีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลรวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองและบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้นการบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง มีอำนาจในการ

ตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจตน (Daniel Wit, 1980; อ้างอิงจาก โกวิท พวงงาม, 2544 : 20) นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเป็นหน่วยการปกครองซึ่งได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระ (Autonomy) พร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถทำได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาค และยังมีอำนาจเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง สามารถกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายของตนเอง โดยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินปกครองตนเองคือ

(1) สิทธิที่จะตรากฎหมายระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น การตราเทศบัญญัติหรือข้อบัญญัติท้องถิ่น เป็นต้น

(2) สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคือมีอำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบโครงสร้างของการปกครองท้องถิ่นของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกันเนื่องจากอิทธิพลของปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น การเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ เป็นต้น การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตย เนื่องจากช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้มีโอกาสเสนอปัญหาและหาทางแก้ไขปัญหานั้น ๆ ด้วยตนเอง นอกจากนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นการศึกษาทางการเมืองและเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่นให้เกิดขึ้น

ในบรรดาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยนั้นองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) นับเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นหน่วยการปกครองที่จัดตั้งขึ้นในชุมชนและยังมีความจำเป็นสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย นอกจากนี้ยังได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลทางกฎหมายให้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ มีงบประมาณและทรัพย์สินเป็นของตนเอง ไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการปกครองส่วนกลาง เพียงแต่มีการกำกับดูแลจากส่วนกลางให้เป็นไปตามกฎหมาย มีอิสระในการบริหารงาน จัดทำกิจกรรม กำหนดนโยบายการปกครองตนเองมีการวินิจฉัยสั่งการได้เอง มีการดำเนินการด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเองมีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด นับเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ เช่น ภาษีอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่รัฐอนุญาตเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ จากการที่องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมาก ผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งในท้องถิ่น ดังนั้นจึงสามารถรู้ปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่า อีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ช่วยกระจายอำนาจทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองจนประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค

ปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น เป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารประเทศในอนาคต และสอดคล้องกับการพัฒนาชนบทแบบพึ่งพาตนเอง

อย่างไรก็ตามในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันของไทย ยังขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง โดยมองว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองของประชาชนเป็นการสร้างปัญหาความยุ่งยาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารเกรงว่าประชาชนจะเข้ามาจับผิด อันเป็นการกระทบกับผลประโยชน์ของตนนอกจากนี้ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่มีกฎหมายให้อำนาจรับรองคุ้มครองไว้อย่างแท้จริง

ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เป็นที่ตั้งของส่วนราชการอำเภอเมืองพังงา ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2 แห่งคือ เทศบาลตำบลถ้ำน้ำผุด และองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ซึ่งประชาชนมีการศึกษา เศรษฐกิจและสังคมดี ควรมีการใช้สิทธิทางการเมืองในระดับสูงแต่ในความเป็นจริงประชาชนเข้าไปใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อย ทั้งที่มีกฎหมายบัญญัติรับรองสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ ส่วนหนึ่งมาจากกฎหมายบัญญัติเรื่องสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้หลายฉบับ จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และใช้สิทธิของการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน รวมทั้งประชาชนยังขาดความกระตือรือร้นขาดจิตสำนึกร่วมกันในการใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง ขาดการรวมตัวกันเลือกตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นเข้าไปทำหน้าที่บริหาร กำหนดนโยบายที่เป็นความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เป็นปากเป็นเสียงสะท้อนปัญหาที่ตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งในทางส่วนตัวของประชาชนในท้องถิ่นก็ยังไม่เห็นความสำคัญในการเข้าไปใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองปัญหาสำคัญอีกประการหนึ่งคือไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนตามที่กฎหมายบัญญัติรับรองคุ้มครองไว้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ในการศึกษาวิจัยเรื่องสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่า สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้นมีอะไรบ้างและประชาชนรวมถึงพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถรับรู้หรือเข้าใจถึงสิทธิที่มีอยู่นั้นได้มากน้อยเพียงใด จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและจะเป็นแนวทางในการแก้ไขพฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในด้านการเมืองการปกครองตามหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมอีกด้วย ตลอดจนจะเป็นฐานในการส่งเสริมพัฒนาทางการเมืองการปกครองท้องถิ่น ให้เจริญก้าวหน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนซึ่งกฎหมายบัญญัติรับรองไว้
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของซึ่งกฎหมายบัญญัติรับรองให้ไว้
2. ประชาชนรับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเอกสารกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับรองสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา 3,282 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งประชาชนเหล่านี้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงามีจำนวน 357 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,282 คน

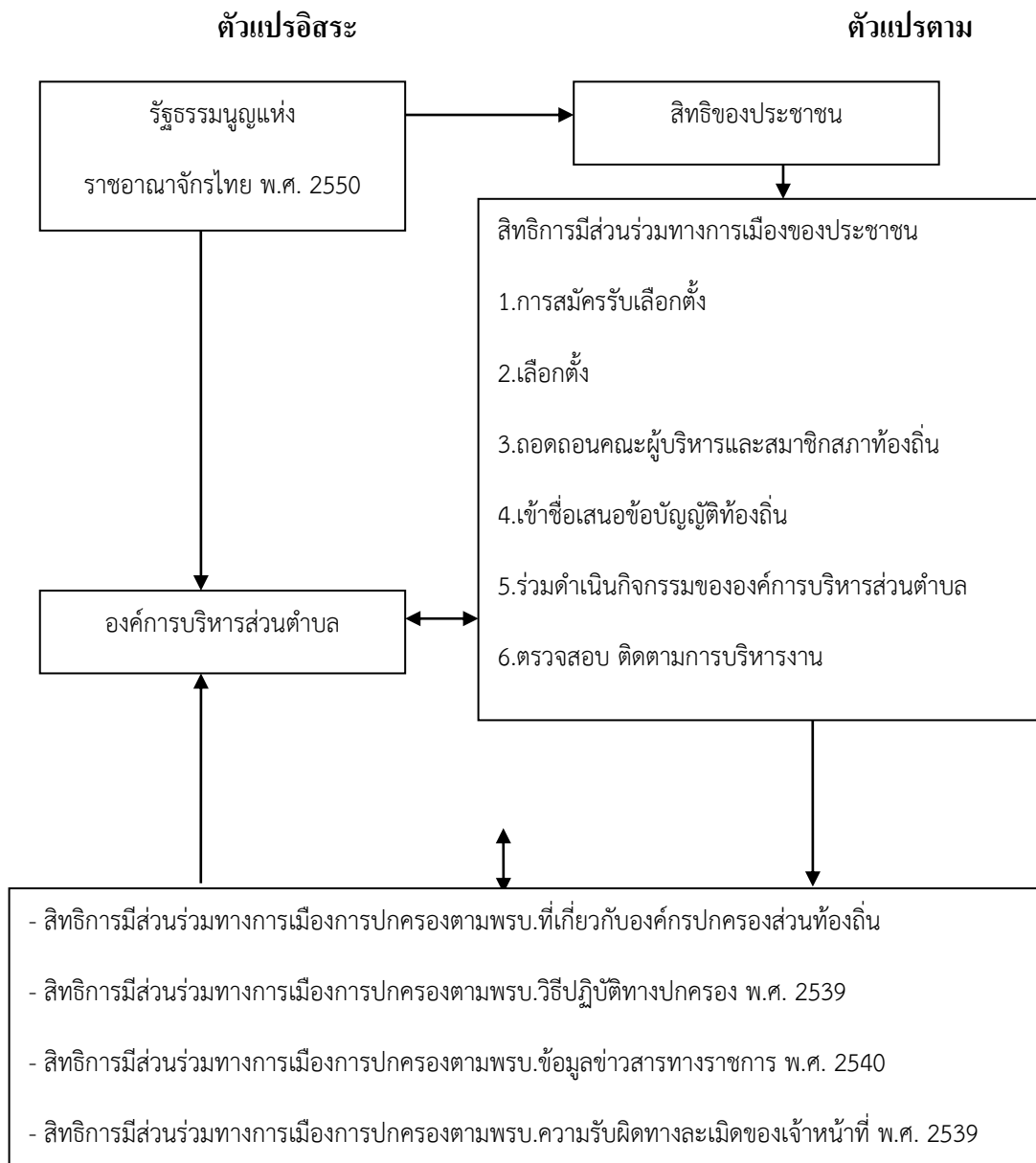
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย คือ พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนธันวาคม 2567 - พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเมืองการปกครองท้องถิ่น ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และแนวคิด ทฤษฎีการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น : องค์การบริหารส่วนตำบล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพของประชาชนและพนักงานส่วนท้องถิ่น
5. สิทธิการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2568 จำนวน 3,282 คน ซึ่งได้มาโดยการหากลุ่มตัวอย่างดังนี้ คือ

2. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโย ยามาเน่ (Tayo Yamane) (Yamane, 1973:727 - 729; อ้างอิงจาก กิตติพัฒน์ นนทปัทมกุล, 2546 : 7) โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 0.05% ดังนี้ คือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) โดยถามในประเด็นดังต่อไปนี้

1.1 คุณลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมของประชากรและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา การเป็นสมาชิกกลุ่ม ความรู้ทางการเมืองการปกครองท้องถิ่น

1.2 สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาที่กฎหมายบัญญัติรับรองให้ไว้

1.3 การรับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างอิสระในประเด็นดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้ ความเข้าใจและการรับรู้ในสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

2.2 สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองและประสบการณ์การมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงาตามที่มีกฎหมายบัญญัติรับรองไว้

2.3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้คือ

1. เป็นส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถึงนายก-องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เพื่อขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูลของการวิจัยในพื้นที่ตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา

1.2 ผู้วิจัยจัดให้มีการอบรมผู้วิจัยผู้ช่วย จำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้มีความชำนาญพื้นที่ และรู้จักประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันได้อธิบายให้ผู้วิจัยผู้ช่วยได้ทราบเกี่ยวกับประเด็นดังต่อไปนี้

1) วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

2) คำถามและวัตถุประสงค์ของคำถามแต่ละข้อ โดยถูกต้อง และดีที่สุดเพื่อสามารถแก้ไขได้ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่เข้าใจคำถาม

3) เทคนิคในการถามคำถาม และเน้นการวางตัวให้เป็นกลาง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีโอกาสใช้วิจารณญาณของตนเองมากที่สุด

1.3 นักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัย แบ่งหน้าที่กันแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ความครบถ้วนและจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อจะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data)

2. ส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์และสังเกตการณ์เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลภายหลังจากที่ได้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณเสร็จแล้วผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) และการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation)

จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ซึ่งเป็นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา โดยการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 21 คน ประกอบด้วย

2.1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 2 คน (กำลังดำรงตำแหน่ง 1 คน หมดวาระแล้ว 1 คน)

2.2 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 4 คน (กำลังดำรงตำแหน่ง 2 คน หมดวาระแล้ว 2 คน)

2.3 ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 2 คน (กำลังดำรงตำแหน่ง 1 คน หมดวาระแล้ว 1 คน)

2.4 สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 4 คน (กำลังดำรงตำแหน่ง 2 คน หมดวาระแล้ว 2 คน)

2.5 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 1 คน (กำลังดำรงตำแหน่ง)

2.6 ประชาชนที่มีประสบการณ์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุดจำนวน 8 คน (แบ่งตามหน่วยหมู่บ้านละ 1 คน) โดยการกำหนดหัวข้อในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ลักษณะการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน และพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองแล้วนำมาวิเคราะห์ ตีความ เพื่อสรุปผลการวิจัยร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลโดยตาราง เพื่ออธิบายข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของประชากร การรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) สัมภาษณ์เชิงลึกบันทึกข้อมูลลงเทปบันทึกเสียงและทำการถอดเทป เรียบเรียงเนื้อหาสาระจำแนกหมวดหมู่ของข้อมูลและนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลเชิงปริมาณ (วรชัย เขียวปรางค์, 2533 : 106) พร้อมทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามเนื้อหาสาระของข้อมูลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา" (Political Participation Rights of People in Local Administrative Organizations: A Case Study of Tham Nam Phut Subdistrict Administrative Organization, Mueang Phang Nga District, Phang Nga Province) นี่เป็นการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสิทธิการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งกฎหมายบัญญัติรับรองไว้และการรับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่เขตพื้นที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา โดยใช้ประชากรการวิจัยครั้งนี้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จำนวน 3,282 คน ซึ่งหากกลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัย โดยการใช้สูตรของทาโย ยามานะ (Tayo Yamane) และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน และยังใช้การสัมภาษณ์และสังเกตกับบุคคลที่เป็นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา จำนวน 21 คน โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้คือ

1. จากข้อมูลพื้นฐานด้านคุณลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนในเขตตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าประชาชนยิ่งมีอายุมากขึ้นจะใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อยลง ซึ่งเห็นได้จากตารางที่ 3.2 ประชาชนที่มีอายุ 36-50 ปี ใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากที่สุดถึงจำนวน 145 คนหรือร้อยละ 40.62 อายุ 51-65 ปี จำนวน 58 คนหรือ 16.25 และอายุ 66 ปีขึ้นไปจำนวน 17 คนหรือร้อยละ 4.76 ซึ่งน้อยที่สุดตามลำดับ ส่วนด้านการศึกษาพบว่าประชาชนมีการศึกษาสูงจะใช้สิทธิเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้นขณะเดียวกันประชาชนที่มีอาชีพมั่นคงต่อชีวิตก็จะมาใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง ดังจะเห็นได้ในตารางที่ 4.2 (3) ซึ่งผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือ

เทียบเท่ามีมากที่สุดถึงจำนวน 120 คนหรือร้อยละ 33.61 ขณะเดียวกันก็พบว่าในด้านอาชีพของประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด นั้น ประชาชนที่มาใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองนั้นจะมีความมั่นคงในอาชีพเช่นตารางที่ 4.2 (4) แต่อย่างไรก็ตามปรากฏว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีความยากจนเป็นจำนวนมาก ซึ่งสภาพดังกล่าวอาจเป็นผลกระทบต่อการใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองในสังคมประชาธิปไตยของไทยได้ ดังตารางที่ 4.2 (5) จะเห็นว่าประชาชนมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่ารายได้ประชาชาติจำนวน 223 คนหรือร้อยละ 62.46 เมื่อพิจารณาถึงการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆทางสังคมภายในหมู่บ้านหรือตำบล ผลการวิจัยปรากฏว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ได้เข้าเป็นสมาชิกกลุ่มดังตารางที่ 4.2 (6) จำนวน 153 คน หรือร้อยละ 42.86 ซึ่งการเป็นสมาชิกกลุ่มจะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด เข้ามาใช้สิทธิมีส่วนร่วมทางการเมืองขึ้น และประการสุดท้ายเมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนของประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 357 คน ปรากฏผลว่ามีผู้อาศัยอยู่ในชุมชนมีระยะเวลาตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีจำนวน 166 คน หรือร้อยละ 46.50 เมื่อพิจารณาตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปผลปรากฏว่ามีจำนวน 256 คน หรือร้อยละ 71.71 นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่าประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด มีความรักในถิ่นที่อยู่อาศัย ย่อมต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนของตนให้เจริญก้าวหน้า

2. การรับรู้ความรู้ในด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่น โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีความรู้ ความเข้าใจในด้านการเมือง การปกครองท้องถิ่นค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน ผลปรากฏว่ามีจำนวนถึง 326 คนหรือร้อยละ 91.20 ซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจโดยในจำนวนนี้มีความรู้ ความเข้าใจทั้งหลักสำคัญในการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตารางที่ 4.1 (1) จำนวน 348 คน หรือร้อยละ 97.48 ทราบถึงการสมัครเป็นผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นว่าประชาชนในท้องถิ่นที่มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบห้าปีบริบูรณ์สามารถสมัครได้ตามตารางที่ 4.1 (2) มีจำนวน 261 คน หรือร้อยละ 73.11 ขณะเดียวกันก็เข้าใจถึงหน้าที่ในฐานะที่เป็นประชาชนว่าเมื่อประชาชนมีสิทธิแล้วต้องมีหน้าที่ควบคู่กันเช่นหน้าที่ในการเสียภาษีอากร ค่าธรรมเนียมและเงินสมทบอื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติตามตารางที่ 4.1 (3) มีจำนวนถึง 337 คน หรือร้อยละ 94.40 อีกทั้งยังมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวาระในการดำรงตำแหน่งของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตามตารางที่ 4.1 (4) ถึงจำนวน 345 คน หรือร้อยละ 96.64 และยังมีความรู้ ความเข้าใจว่าประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด สามารถมีสิทธิชุมชนคัดค้านนโยบายและการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นด้วยความสงบและปราศจากอาวุธตามตารางที่ 4.1 (5) จำนวน 337 คน หรือร้อยละ 94.40

3. การรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน รับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ถึงจำนวน 335 คนหรือร้อยละ 93.95 โดยรับรู้สิทธิเกี่ยวกับองค์การ

บริหารส่วนตำบลว่ามีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริหารสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ขณะเดียวกันก็มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ตามตารางที่ 4.2 (1) จำนวน 319 คน หรือร้อยละ 89.36 นอกจากนี้ตามตาราง 4.2 (2) ยังรับรู้ถึงสิทธิของประชาชนที่จะได้รับการรายงานผลการดำเนินงานต่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบจำนวน 338 คน หรือร้อยละ 94.68 และยังได้รับรู้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น ตลอดจนฝึกอาชีพตามความต้องการของท้องถิ่นตามตารางที่ 4.2(3) จำนวน 339 คน หรือร้อยละ 94.96 รวมทั้งการรับรู้สิทธิการบริหารจัดการใดๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนจะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบและรับฟังความคิดเห็นรวมทั้งให้ประชาชนออกเสียงประชามติเพื่อการตัดสินใจตามตารางที่ 4.2(4) จำนวน 342 คน หรือร้อยละ 95.80 ขณะเดียวกันประชาชนยังได้รับรู้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การจัดการ ริเริ่ม โครงการการบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามตารางที่ 4.2(5) จำนวน 339 คนหรือร้อยละ 94.96

4. สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลท้องถิ่นนี้ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลถ้ำน้ำผุดเข้าใจถึงสิทธิการมีส่วนร่วมตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจำนวน 327 คน หรือร้อยละ 91.48 เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการสาธารณะ ซึ่งจะต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการวางแผน แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นตำบลถ้ำน้ำผุด ตามตารางที่ 4.3 (1) จำนวน 334 คน หรือร้อยละ 93.56 ขณะเดียวกันย่อมเข้าใจว่าผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งตามตารางที่ 4.3 (2) จำนวน 340 คน หรือร้อยละ 95.24 และผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสามารถรวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ตามตารางที่ 4.3 (3) จำนวน 307 คน หรือร้อยละ 85.59 ขณะเดียวกันประชาชนมีอิสระในการปกครองและพัฒนาตนเอง รวมทั้งการแก้ปัญหาในท้องถิ่นตามความต้องการของประชาชน ตามตารางที่ 4.3 (S) จำนวน 320 คน หรือร้อยละ 89.64

5. สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองตามพระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 นี้ผลจากการวิจัยสามารถสรุปผลได้ว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีความเข้าใจถึงสิทธิการมีส่วนร่วมตามพระราชบัญญัติปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 จำนวน 331 คน หรือร้อยละ 92.72 โดยมีความเข้าใจในเรื่องการมีสิทธิในการคัดค้านคำสั่งทางปกครองของเจ้าหน้าที่ซึ่งออกคำสั่งมีผลกระทบต่อประชาชนหรือเนื่องด้วยเจ้าหน้าที่ที่ออกคำสั่งมีอคติไม่เป็นกลาง หรือมีส่วนได้เสียในเรื่องที่พิจารณาคังจะเห็นได้ตามตารางที่ 4.4 (1) จำนวน 338 คน หรือร้อยละ 94.68 และเข้าใจสิทธิในเรื่องการพิจารณาคดีปกครองโดยประชาชนคู่กรณีสามารถนำพยานความหรือที่ปรึกษาเข้ามาในการพิจารณาได้ตาม

ตารางที่ 4.4 (2) มีจำนวน 325 คน หรือร้อยละ 91.01 นอกจากนี้ยังเข้าใจถึงสิทธิที่สามารถจะได้รับข้อเท็จจริง และตรวจเอกสารที่จำเป็นต้องรู้เพื่อการโต้แย้ง ชี้แจง หรือป้องกันสิทธิของตนตามตารางที่ 4.4 (3) จำนวน 344 คน หรือร้อยละ 96.36 ในขณะเดียวกันประชาชนมีความเข้าใจถึงสิทธิที่จะได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพประหยัด สะดวก รวดเร็ว จากรัฐในฐานะผู้บริโภคตามตารางที่ 4.4 (4) จำนวน 334 คน หรือร้อยละ 93.56 อีกทั้งประชาชนกลุ่มนี้ก็มีสิทธิขอให้มีการพิจารณาและออกคำสั่งทางปกครองใหม่ ถ้าหากกลุ่มนี้มีพยานหลักฐานใหม่จำนวน 314 คน หรือร้อยละ 87.96

6. ในเรื่องการรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ส่วนใหญ่เข้าใจและรับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 จำนวน 327 คน หรือร้อยละ 91.48 โดยประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงสิทธิวิธีการให้ข้อมูลข่าวสารโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ ตามตารางที่ 4.5 (1) จำนวน 336 คน หรือร้อยละ 94.12 และประชาชนมีความเข้าใจว่าการให้ข้อมูลข่าวสารถือเป็นการมีส่วนร่วมของประชาชนระดับที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นกระบวนการในการตรวจสอบและใช้สิทธิใช้เสียงในการปกครองได้ถูกต้องตามตารางที่ 4.5 (2) จำนวน 346 คน หรือร้อยละ 96.92 นอกจากนี้ยังได้รับรู้สิทธิว่าองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โครงการนโยบายที่ประชาชนร้องขอ ยกเว้นการเปิดเผยนั้นจะกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยตามตารางที่ 4.5 (3) จำนวน 334 คน หรือ ร้อยละ 93.56 ขณะเดียวกันประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคุณก็รับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมในการเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารตามตารางที่ 4.5 (4) จำนวน 302 คน หรือร้อยละ 84.59 และมีสิทธิในการตรวจสอบคุณสมบัติของสำคัญของรัฐตามตารางที่ 4.5 (5) จำนวน 315 คน หรือร้อยละ 88.24

7. การรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ซึ่งผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง ตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.2539 จำนวน 317 คน หรือร้อยละ 88.80 โดยประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด จะต้องรับรู้และสามารถตรวจสอบเป้าหมายและแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จรวมถึงงบประมาณ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ประกาศกำหนดตามตารางที่ 4.6 (1) จำนวน 342 คนหรือร้อยละ 95.80 นอกจากนี้ยังทราบและรู้ว่าถ้าการกระทำละเมิดของเจ้าหน้าที่มิใช่การกระทำปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบการกระทำนั้นตามลำพังด้วยตนเองตามตารางที่ 4.6 (2) จำนวน 320 คน หรือร้อยละ 89.64 ในขณะเดียวกันประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ได้ทราบเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย เพื่อการละเมิดของเจ้าหน้าที่แล้วจึงมาเรียกร้องจากเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ปฏิบัติการตามตารางที่ 4.6 (3) จำนวน 295 คน หรือร้อยละ 82.63 อย่างไรก็ตามเมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลจะไล่เบี้ย

กับเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความร้ายแรงแห่งการกระทำและความเป็นธรรมประกอบซึ่งเจ้าหน้าที่อาจไม่ต้องชดใช้เต็มจำนวนก็ได้ ตามตารางที่ 4.6 (4) จำนวน 293 คน หรือร้อยละ 82.07 ถ้าหากแม้เจ้าหน้าที่ได้กระทำละเมิดด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานของรัฐมีสิทธิเรียกให้เจ้าหน้าที่นั้นชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามตารางที่ 4.6 (5) จำนวน 335 คน หรือร้อยละ 93.84

8. การรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามที่บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งผลของการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ประชาชนตำบลถ้ำน้ำผุด ส่วนใหญ่รับรู้ถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จำนวน 343 คนหรือร้อยละ 96.08 โดยประชาชนรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมโดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการหรือโครงการซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามตารางที่ 4.7 (1) จำนวน 339 คน หรือร้อยละ 94.96 ขณะเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ต้องเปิดระบบราชการให้ประชาชนมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามตารางที่ 4.7 (2) จำนวน 346 คน หรือร้อยละ 96.92 ขณะเดียวกันการบริการต้องถือประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้ประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือเกิดผลต่อการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนตามตารางที่ 4.7 (3) จำนวน 345 คน หรือร้อยละ 96.64 นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตามตารางที่ 4.7 (4) จำนวน 341 คนหรือร้อยละ 95.52 ในเวลาเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลต้องประกาศกำหนดเป้าหมายและแผนการทำงานระยะเวลาแล้วเสร็จ รวมถึงงบประมาณที่ต้องใช้เพื่อให้ประชาชนทราบและสามารถตรวจสอบได้ตามตารางที่ 4.7 (S) จำนวน 344 คน หรือร้อยละ 96.36

9. การรับรู้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของพนักงานเจ้าหน้าที่ หรือประชาชนผู้มีประสบการณ์ทางการเมืองการปกครองในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) และการสังเกต (Observation) กับบุคคลดังกล่าวจำนวน 21 คน โดยแต่ละบุคคลต้องตอบคำถามทั้งสิ้น 16 คำถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าประชาชนและพนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับทราบถึงการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองในท้องถิ่นด้วยความสมัครใจ และเห็นว่ามีสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเนื่องจากทำให้ประชาชนในตำบลถ้ำน้ำผุด มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมทำและร่วมพัฒนารวมทั้งร่วมแก้ไขปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ ตลอดจนคัดค้านการปฏิบัติงานที่จะนำมาซึ่งความเสียหายและความไม่เป็นธรรมแก่ประชาชนและท้องถิ่นตำบลถ้ำน้ำผุด รับรู้ถึงสิทธิที่สภาตำบลถ้ำน้ำผุด ควรมีหน้าที่ส่งเสริมอาชีพของประชาชน ขณะเดียวกันก็คุ้มครองและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้ และสิ่งแวดล้อมภายในตำบลถ้ำน้ำผุด รวมทั้งทราบถึงสิทธิในการถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อีกทั้งสิทธิในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบล ถ้ำน้ำผุด ร่วม

ทุนกับเอกชนด้วย นอกจากนี้ยังทราบถึงสิทธิความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นนี้ จะบริหารบ้านเมืองที่ดีได้นั้น จำเป็นต้องเน้นถึงความโปร่งใส สุจริต ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด เป็นส่วนสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมทางเมืองที่บัญญัติในกฎหมายอย่างกว้างขวาง แต่ในทางปฏิบัติประชาชนใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองน้อยมาก สิทธิที่ประชาชนใช้มีเพียงสิทธิการเลือกตั้ง สิทธิการสมัครรับเลือกตั้ง เพราะเป็นสิทธิที่ประชาชนมีความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและเป็นหน้าที่ของพลเมือง ทำให้ประชาชนไปโดยบังเกิดความมั่นคง โดยการเริ่มต้นจากระดับท้องถิ่นจนนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 8-9) ส่วนสิทธิอื่นนอกจากที่กล่าวแล้วประชาชนไม่เคยใช้สิทธิเหล่านั้น เช่น สิทธิการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น สิทธิการชุมนุมคัดค้านนโยบายโดยสงบปราศจากอาวุธ สิทธิการยื่นถอดถอนสมาชิกสภาหรือผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นออกจากตำแหน่งสิทธิขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ สิทธิการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม จารีตประเพณีศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ทั้งนี้เพราะขาดแกนนำชาวบ้านในการนำพาชาวบ้านแสดงสิทธิด้านเหล่านี้

ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่ใช้สิทธิการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น สิทธิการชุมนุมคัดค้านนโยบายโดยสงบปราศจากอาวุธ สิทธิการยื่นถอดถอนสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลหรือผู้บริหารออกจากตำแหน่งสิทธิขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ สิทธิการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม จารีตประเพณีศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น เพราะประชาชนคิดว่าผู้บริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจรัฐตามกฎหมาย มีความเกรงกลัวไม่กล้าใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองในการตรวจสอบ ขอข้อมูลข่าวสาร คัดค้าน ถอดถอนหรือเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น อีกทั้งประชาชนยังขาดผู้นำ ไม่มีแบบอย่างการใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง รวมถึงประชาชนยังขาดความกระตือรือร้น ไม่เห็นประโยชน์หรือความสำคัญในการใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง ประชาชนคิดว่าการประกอบอาชีพ ปัญหาเศรษฐกิจครอบครัวมีความสำคัญเร่งด่วนมากกว่า โดยการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนต้องเกิดจากความเต็มใจ มีความเป็นอิสระจะต้องมีเวลา มีความสนใจ และจะต้องไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบอาชีพ ตำแหน่งหน้าที่ หรือสถานภาพทางสังคมของประชาชน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าภาระทางเศรษฐกิจของครัวเรือนมีบทบาทสำคัญมากกว่าภาระทางการเมือง

งานของปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2546 : 205) มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ว่า การใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อระบอบประชาธิปไตย เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร พัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวทางการเมือง เป็นการเมืองของปวงชนส่วนใหญ่ เช่น สิทธิการถอดถอนผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น เป็นสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่สำคัญที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ตรวจสอบพฤติกรรมของผู้บริหารและสมาชิกสภา ร่วมตรวจสอบการจัดทำข้อบังคับ งบประมาณรายจ่ายประจำปี สิทธิการเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นเป็นสิทธิที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา มีส่วนร่วมในการวางแผน การดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการพัฒนา เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในท้องถิ่น ให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิทธิการชุมนุมคัดค้านนโยบายโดยสงบปราศจากอาวุธ ทำให้ประชาชนสามารถแสดงออก แสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ หรือต่อต้านคัดค้านนโยบายหรือคำสั่งที่จะเกิดผลเสียต่อท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2542 : 8-9) สิทธิในการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารและสัญญาที่องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ร่วมทุนกับเอกชน ทำให้ประชาชนมีข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อใช้ในการตัดสินใจให้ความร่วมมือหรือคัดค้านโครงการนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถตรวจสอบให้มีความโปร่งใส สุจริต สนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 เนื่องจากการศึกษาเรื่องสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด อำเภอเมืองพังงา จังหวัดพังงา เป็นประเด็นที่น่าจะได้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางต่อไป เพราะเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความรู้การเรียนรู้ และศิลปะของการทำงานอย่างแท้จริง ดังนั้นการที่จะให้บริบทของความรู้ในด้านนี้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวางจึงควรสนับสนุนการศึกษาวิจัยต่อไป

1.2 สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชนมีการบัญญัติไว้ในกฎหมายแยกจากกันหลายฉบับ จึงควรมีการศึกษาวิจัยสิทธิการมีส่วนร่วมทั้งหมดที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิได้พร้อมขั้นตอน รายละเอียด รวมถึงตัวอย่าง เพื่อให้ประชาชนสามารถศึกษาค้นคว้าได้สะดวก ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างถ่องแท้ มีความมั่นใจกล้าใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น ทำให้เป็นคู่มือของประชาชนในการใช้สิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมือง

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 เพื่อที่จะให้ประชาชน พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด ได้เข้าใจถึงสิทธิการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองมากขึ้น เห็นควรมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ ทุกรูปแบบ กระตุ้นเตือนให้ประชาชนทราบและเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำน้ำผุด เกิดความรัก ห่วงเห่น ตระหนักถึงความเป็นเจ้าของตำบลถ้ำน้ำผุด และมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง

2.2 ปรับกฎหมายที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน ควรมีการกำหนดมาตรการการลงโทษกับผู้กระทำที่ก่อความเสียหายต่อประชาชนและท้องถิ่นที่ผิดกฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537.

กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย, 2537.

_____. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542, กรุงเทพฯ

: กระทรวงมหาดไทย, 2542.

กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคมแนวคิดและวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.

โกวิท พวงงาม. มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2542.

_____. การปกครองท้องถิ่น : ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2544.

_____. ทิศทางการปกครองท้องถิ่นไทยในรัฐธรรมนูญฉบับใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2548.

กัลยาณี ธนาสุวรรณ. การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

คารินทร์ แก้วมูล. การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ตาม

รัฐธรรมนูญฉบับปีพุทธศักราช 2540. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2548.

ถวิลวดี บุรีกุล. การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎี และกระบวนการ. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2550.

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ. การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2540.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. 100 ปีการปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คบไฟ, 2540.

ธีรชัย บุรพชนก. การมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของชุมชนในกิจการสุขาภิบาลของหมู่บ้าน
พึ่งตนเองทางสาธารณสุขในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต :
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.

ประหยัด หงษ์ทองคำ. การพัฒนาทางการเมืองโดยกระบวนการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นำ
อักษรการพิมพ์, 2540.

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล. สิทธิเสรีภาพและการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ : องค์การคำ
ของคุรุสภา, 2544.

ภาษาอังกฤษ

Huntington, S., P. and Nelson, J. M. No Easy Choice : Political Participation in Developing. Countries.
Cambridge: Harvard University Press, 1976.

McClosky, H. "political Participation", In International Encyclopedia of the Social Science.12: 252. New
York: McMillan and Free Press, 1968.

การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครอง
ท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีศึกษา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

**PERFORMANCE BASED ON ROLES AND RESPONSIBILITIES OF VILLAGE
HEADMEN AS PRESCRIBED BY LOCAL ADMINISTRATION ACT B.E. 2457**

**AND ADDITIONAL AMENDMENT: A CASE STUDY OF
THAWANGPHA DISTRICT, NAN PROVINCE**

ปิยวัฒน์ ขยพานิชกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีศึกษา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน และ (2) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบพรรณนา ประชากรในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน รวมจำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร ด้านการป้องกันโรคติดต่อ ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการรายงานต่อทางราชการ ด้านการจัดทำงานทะเบียน และ ด้านที่เกี่ยวข้องกับความอาญาและความแพ่ง (2) ส่วนผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พบว่า

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีอาชีพและตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การปฏิบัติงาน บทบาท กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 จังหวัดน่าน

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) It aimed at examining performance based on roles and responsibilities of village headmen as prescribed by Local Administration Act B.E. 2457 and additional amendment in Thawangpha district, Nan province. And (2) Also, this study attempted to compare job performance based on roles and responsibilities of village headmen as prescribed by Local Administration Act B.E. 2457 and additional amendment as classified by personal status.

The population in this study was 380 people, comprising village headmen in Thawangpha district, Nan province. The instrument used to collect the data was the 5 level rating scale questionnaires with a reliability level of 0.97. The statistical tests used to analyze the collected data included percentage frequency, means, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The result of the research found that: (1) The subjects demonstrated a high level of job performance based on roles and responsibilities of village headmen as prescribed by Local Administration Act B.E. 2457 and additional amendment. Specifically, the role and responsibility that were performed by the village headmen at the highest level, was performing public activities, exercising authorities, publicizing government news and announcements to the public, preventing communicable diseases, monitoring social orders in the village, giving reports to local top managements, and dealing with crime activities and civil, respectively. And (2) Finally, based on the results from the comparisons, no statistically significant differences were found in job performance based on roles and responsibilities of village headmen as prescribed by Local Administration Act B.E. 2457 and additional amendment among the subjects with different sex, age, educational level, marital status, Monthly income, and length of holding position. But occupation, and position level are different in the statistics at 0.05.

Keyword: Performance based, Roles, Village headmen, Local administration

Act B.E. 2457 and additional amendment , Nan Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ถือได้ว่าเป็นสถาบันที่อยู่คู่กับชุมชนมาโดยตลอด เป็นผู้ที่ยกย่องช่วยเหลือทางราชการในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในตำบล หมู่บ้าน และเป็นผู้แทนประชาชนในตำบล หมู่บ้านในการติดต่อกับภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคราชการและภาคเอกชน ถึงแม้สภาพสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ทำให้ภารกิจบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเพิ่มมากขึ้นก็ตาม โดยที่มีกรมการปกครองเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ซึ่งได้มีการพัฒนาศักยภาพกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้มากที่สุด (กรมการปกครอง, 2556) ทั้งนี้จากพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12) พ.ศ. 2552 ซึ่งถือว่าเป็นพระราชบัญญัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับการแก้ไขล่าสุดในปัจจุบัน ได้กำหนดบทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ไว้ในมาตราที่ 27, 28, 34, 34 ทวิ, และ 35 ว่า ต้องทำหน้าที่ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก การดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ราษฎรในหมู่บ้าน การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีในท้องที่ และประสานหรืออำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านในการติดต่อหรือรับบริการกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2457) และยังกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการที่เกี่ยวข้องกับความอาญา การรับกิจสุททุกซ์ของราษฎรในตำบลขึ้นร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการเมือง กรมการอำเภอ และรับข้อราชการมาประกาศแก่ราษฎรในตำบล รวมถึงการตรวจและนำเก็บภาษีอากรในตำบล การรายงานต่อทางราชการ การช่วยเหลือกิจการสาธารณประโยชน์ การป้องกันโรคติดต่อ และการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย อีกด้วย

อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ประกอบด้วยพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 10 ตำบล 91 หมู่บ้าน มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ปฏิบัติหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชนตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน รวมจำนวน 380 คน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รวมถึงสารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2542 การออกกฎหมายแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลได้นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน บทบาทที่เปลี่ยนไปของผู้นำชุมชนในยุคกระจายอำนาจ ผลที่ตามมาคือ บทบาทและความสำคัญของกำนันและผู้ใหญ่บ้านในฐานะผู้นำชุมชนลดน้อยลงอย่างเห็นได้ชัด เนื่องจากภารกิจหลายอย่างที่เคยเป็นหน้าที่ของพวกเขาได้ถูกถ่ายโอนไปให้อำนาจท้องถิ่นเข้ามาดูแลแทน (นฤมล จันทร์พร, 2557) นอกจากนี้ ยังเป็นผลทำให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้ถูกตั้งคำถามถึงความจำเป็นของการดำรงอยู่ของตำแหน่งเหล่านี้อีกด้วย

ประกอบกับลักษณะงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน ต้องรับผิดชอบงานที่หลากหลายทั้งงานที่เป็นนโยบายของกระทรวงมหาดไทยโดยตรง และงานของกระทรวงอื่น ๆ รวมถึงงานจำเป็นเร่งด่วนอื่น ๆ ในพื้นที่ รวมถึงมีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอท่าวังผาที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาใหม่และยังไม่ผ่านการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งอาจทำบุคลากรเหล่านี้เกิดความสับสนในบทบาทของตนเองว่าต้องปฏิบัติเช่นไรบ้าง และการปฏิบัติงานที่หลากหลายดังกล่าวเป็นไปตามบทบาทหลักที่ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมหรือไม่ และสามารถปฏิบัติตามบทบาทอยู่ในระดับใด

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาให้ทราบถึงการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ว่าได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มากน้อยเพียงใด และมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างไรบ้าง ซึ่งผลจากการวิจัยจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายหรือแผนปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่อำเภอท่าวังผาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีศึกษา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน 2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร 2) ด้านการรายงานต่อทางราชการ 3) ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร 4) ด้านการจัดทำทะเบียน 5) ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ 6) ด้านการป้องกันโรคติดต่อ 7) ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย และ 8) ด้านที่เกี่ยวกับความแพ่งและความอาญา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดน่าน รวมจำนวน 380 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

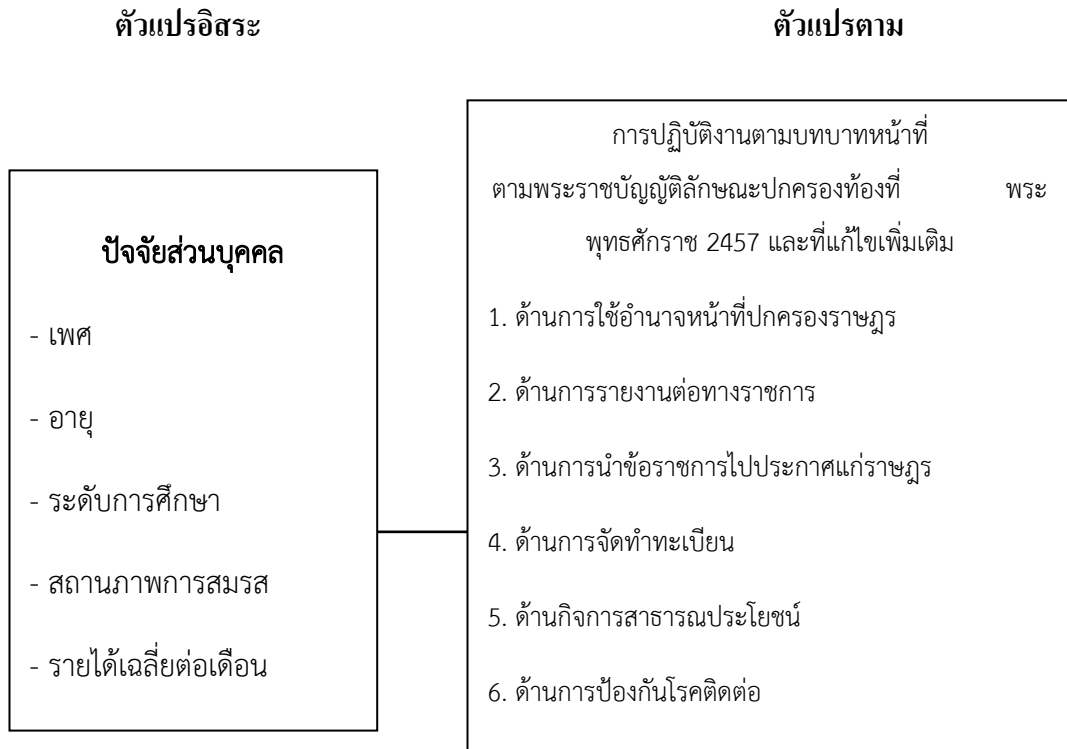
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่วิจัย ได้แก่ อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดน่าน

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน – เดือนกรกฎาคม 2568 รวมระยะเวลา 4 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

บทบาทเป็นแนวคิดด้านสังคมวิทยา จิตวิทยาและมานุษยวิทยา สำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์บุคคล ครอบครัวยุคใหม่ หรือชุมชน เนื่องจาก มนุษย์ในสังคมมีการปฏิสัมพันธ์ การกำหนดบทบาทจึงเปรียบเสมือนการจัดระเบียบของบุคคลในสังคมที่จะปฏิบัติต่อกัน

ความหมายของบทบาท

เลวีนสัน (Levinson, 1964) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) บทบาท หมายถึงชุดของบรรทัดฐาน ความคาดหวัง ข้อจำกัด ความรับผิดชอบ รวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ที่เชื่อมโยงกับตำแหน่งทางสังคม โดยเน้นไปที่หน้าที่ซึ่งตำแหน่งนั้นกำหนดไว้ มากกว่าการคำนึงถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ดำรงตำแหน่ง 2) บทบาท สื่อถึงพฤติกรรมและความคิดที่บุคคลแสดงออกเมื่ออยู่ในตำแหน่งหน้าที่นั้น ซึ่งสะท้อนถึงวิธีการปฏิบัติจริงของผู้ที่ดำรงตำแหน่ง 3) บทบาท ยังหมายรวมถึงการกระทำของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมซึ่งคาดหวัง

จากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งดังกล่าว สอดคล้องกับ นาดेल (Nadel, 1957) กล่าวว่า บทบาทประกอบด้วยตัวประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมหลายลักษณะ ได้แก่ 1) ตัวประกอบที่เสริมบทบาท เช่น การพูดเก่ง การมีอารมณ์ขัน 2) ตัวประกอบที่เป็นตัวสำคัญหรือแกนของบทบาทอันขาดมิได้ และต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด ตัวอย่างเช่น บทบาทของบิดามารดาจะต้องทำหน้าที่ดูแลบุตร และ 3) ตัวประกอบที่เป็นไปตามกฎหมาย เช่น แพทย์ที่ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมก่อนให้บริการรักษาผู้ป่วยได้

ประเภทของบทบาท

Broom & Selznick (1973) ได้แบ่งบทบาทของบุคคลออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) บทบาทนี้คือหน้าที่หรือข้อกำหนดที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการและชัดเจน มักอยู่ในรูปแบบของเอกสารลายลักษณ์อักษร 2) บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Performed Role) บทบาทนี้คือการกระทำที่บุคคลแสดงออกในสถานการณ์จริง เป็นผลจากการผสมผสานระหว่างความรู้ ประสบการณ์ ความเชื่อ และการตีความของผู้ปฏิบัติงาน และ 3) บทบาทที่รับรู้ (Perceived Role) บทบาทนี้คือการรับรู้หรือความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งที่ตนเองควรจะทำในตำแหน่งนั้นๆ แม้จะยังไม่ได้ลงมือปฏิบัติจริง

ทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท

1. ทฤษฎีบทบาทของ Ralph Linton โดย Linton ได้กล่าวว่า ตำแหน่งหรือสถานภาพทางสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาทที่บุคคลต้องปฏิบัติ บุคคลที่ดำรงตำแหน่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังให้แสดงพฤติกรรมเฉพาะตัว ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้สมบทบาทนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ บุคลิกภาพและคุณสมบัติของผู้สวมบทบาท ลักษณะและโครงสร้างของสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวัฒนธรรมและค่านิยมที่สังคมกำหนด ม (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร, 2545) 2. ทฤษฎีกระบวนการระบบสังคมของ Getzels & Guba (1968) ได้กล่าวเกี่ยวกับบทบาทไว้ว่า ในระบบสังคมหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วย 2 ด้าน คือ ด้านสถาบันมิติ (Nomothetic Dimension) และด้านบุคลามิติ (Idiographic Dimension)

3. ทฤษฎีบทบาทของ Nadel กล่าวว่า บทบาทประกอบด้วยองค์ประกอบหลายด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) องค์ประกอบที่ส่งเสริมบทบาท (Role Enhancers) หมายถึงคุณลักษณะหรือทักษะเพิ่มเติมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ 2) องค์ประกอบหลักของบทบาท (Core Role Components) เป็นส่วนที่มีความสำคัญและขาดไม่ได้ องค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนภารกิจหลักของตำแหน่งและคาดหวังจากสังคม และ 3) องค์ประกอบตามกฎหมาย (Legal/Regulatory Components) หมายถึง ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขทางกฎหมายที่บุคคลต้องปฏิบัติ เช่น ครูต้องเป็นสมาชิกคุรุสภาหรือมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ถูกต้องตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดให้

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นตำแหน่งในราชการส่วนภูมิภาคที่มีมาช้านาน โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่มา บทบาท และอำนาจหน้าที่ตามยุคสมัย ตั้งแต่ก่อนสมัยรัตนโกสินทร์ สมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานี สมัย รัตนโกสินทร์ สมัยการปฏิรูปการปกครองในสมัยรัชกาลที่ 5 และสมัยหลังการปฏิรูปการปกครองในสมัย รัชกาล ที่ 5 จนถึงปัจจุบัน (กรมการปกครอง, 2556)

ที่มาของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน

กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีที่มาจากพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2553 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 (กรมการปกครอง, 2555) ดังต่อไปนี้

1. ที่มาของกำนันในปัจจุบัน กำนัน มีที่มาจากการที่ให้นายอำเภอเป็นประธานประชุมผู้ใหญ่บ้านใน ตำบลนั้น เพื่อให้ผู้ใหญ่บ้านในตำบลคัดเลือกผู้ใหญ่บ้าน 1 คน เป็นกำนัน หากมีผู้สมควรได้รับการคัดเลือก เป็นกำนันมากกว่า 1 คน ให้นายอำเภอจัดให้มีการออกเสียงลงคะแนน เมื่อผู้ใหญ่บ้านคนใดได้รับคะแนน สูงสุด ให้นายอำเภอคัดเลือกผู้นั้นเป็นกำนัน ในกรณีที่ได้รับคะแนนเท่ากันให้ใช้วิธีจับสลาก
2. ที่มาของผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน ผู้ใหญ่บ้านมีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากราษฎรตามที่ กฎหมายกำหนดในหมู่บ้านนั้น ๆ
3. ที่มาของผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน และแพทย์ประจำตำบล มีที่มาจากการที่ผู้ใหญ่บ้านและ กำนันท้องถิ่นร่วมกันพิจารณาคัดเลือกราษฎรซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด

วาระของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน

กำนันมีวาระการดำรงตำแหน่งตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 (กรมการปกครอง, 2556) ดังต่อไปนี้

1. วาระของกำนันในปัจจุบัน กำนันมีวาระการดำรงตำแหน่งจนกว่าจะมีอายุครบ 60 ปีบริบูรณ์
2. วาระของผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน ผู้ใหญ่บ้านมีวาระการดำรงตำแหน่งโดยมีอายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี ในวันรับเลือกจนกว่าจะมีอายุครบหกสิบปี

บทบาทและอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในปัจจุบัน

กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีบทบาทหน้าที่หลัก คือ การรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยมีอำนาจในการรายงานเหตุการณ์ผิดปกติทั้งในตำบล หมู่บ้าน ของตนและในตำบล ใกล้เคียงต่อนายอำเภอ นอกจากนี้ยังสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายหรือผู้ที่สงสัยว่าจะกระทำความผิด รวมถึง ควบคุมสิ่งของที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดเพื่อส่งต่อหน่วยงานที่ การรักษาความสงบเรียบร้อยและความ

ปลอดภัยของประชาชน การสร้างความสมานฉันท์และส่งเสริมความสามัคคีในหมู่บ้าน การประสานงานและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการติดต่อหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรักษาและสนับสนุนวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การควบคุมให้ประชาชนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ พร้อมทั้งอบรมและให้ความรู้แก่ประชาชน สามารถเรียกประชุมราษฎรและคณะกรรมการหมู่บ้านอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจในข้อราชการและกฎหมาย รวมถึงจัดให้มีการช่วยเหลือประชาชนในกรณีฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ การปฏิบัติตามคำสั่งของหน่วยงานราชการ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือนายอำเภอ รวมทั้งภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย (พงษ์ศักดิ์ มุกดาม่วง, 2563)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน อำเภอนาทม จังหวัดน่าน รวมจำนวน 380 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบเลือกตอบ (Check lists) จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2

แบบสอบถามการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จำนวน 8 ด้าน รวมจำนวน 40 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านการรายงานต่อทางราชการ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านการจัดทำทะเบียน จำนวน 5 ข้อ 5) ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ 6) ด้านการป้องกันโรคติดต่อ จำนวน 5 ข้อ 7) ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จำนวน 5 ข้อ 8) ด้านที่เกี่ยวข้องกับความแฟงและความอาญา จำนวน 5 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้แบบสอบถามมีความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตาม

โครงสร้าง (Construct Validity) และความตรงด้านการใช้ภาษา (Wording) โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เลือกเฉพาะข้อที่ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม (สุวิมล ติรกันันท์, 2543) และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอบัว จังหวัดน่าน จำนวน 30 ตัวอย่าง นำข้อมูลจากการ Try-out มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2550) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เสนอหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยและเก็บข้อมูลต่อนายอำเภอท่าวังผา และประธานชมรมกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านอำเภотаวังผา และเริ่มปฏิบัติการวิจัยเมื่อได้รับการอนุญาต
2. นักวิจัยประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอน วิธีการตอบแบบสอบถาม วิธีการเก็บแบบสอบถาม ในการประชุมประจำเดือนกุมภาพันธ์ ผู้ใหญ่บ้าน อำเภотаวังผา จังหวัดน่าน
3. นักวิจัยมอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทุกคน เพื่อทำการกรอกข้อมูล และนัดหมายเวลารับคืนแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว
4. กลุ่มตัวอย่างทุกคน นำแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว มาส่งผู้วิจัย ณ ที่ว่าการอำเภотаวังผา จังหวัดน่าน
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการกรอกข้อมูล และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
 2. ข้อมูลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
 3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอ ท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One- Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 240 คน ร้อยละ 72.51 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 190 คน ร้อยละ 57.40 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 165 คน ร้อยละ 49.85 มีสถานภาพสมรส จำนวน 286 คน ร้อยละ 86.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 139 คน ร้อยละ 41.99 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง/ปศุสัตว์ จำนวน 198 คน ร้อยละ 59.82 ตำแหน่งในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 223 คน ร้อยละ 67.37 และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 1-5 ปี จำนวน 176 คน ร้อยละ 53.17

2. ระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พบว่า ภาพรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (μ 4.20, $\alpha=0.625$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ ($\mu=4.38$, $\alpha=0.65$) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร ($\mu=4.33$, $\alpha=0.61$) ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร ($\mu=4.26$, $\alpha=0.65$) ด้านการป้องกันโรคติดต่อ ($\mu=4.23$, $\alpha=0.71$) ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\mu=4.20$, $\alpha=0.70$) ด้านการรายงานต่อทางราชการ ($\mu=4.17$, $\alpha=0.75$) ด้านการจัดทำงานทะเบียน ($\mu=4.04$, $\alpha=0.78$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านที่เกี่ยวกับความอาญาและความแพ่ง ($\mu=3.98$, $\alpha=0.86$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา
จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่
แก้ไขเพิ่มเติม จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

ข้อ	ระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	μ	α	ระดับการ ปฏิบัติงาน
1.	ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร	4.33	0.61	มาก
2.	ด้านการรายงานต่อทางราชการ	4.17	0.75	มาก
3.	การนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร	4.26	0.65	มาก
4.	ด้านการจัดทำงานทะเบียน	4.04	0.78	มาก
5.	ด้านกิจการสาธารณประโยชน์	4.38	0.65	มาก
6.	ด้านการป้องกันโรคติดต่อ	4.23	0.71	มาก
7.	ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.20	0.70	มาก
8.	ด้านที่เกี่ยวข้องกับความแพ่งและความอาญา	3.98	0.86	มาก
	เฉลี่ย	4.20	0.62	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอ ท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอาชีพ และตำแหน่ง แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กรณีศึกษา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ภาพรวมมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครองราษฎร ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร ด้านการป้องกันโรคติดต่อ ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการรายงานต่อทางราชการ ด้านการจัดทำงานทะเบียน และด้านที่เกี่ยวข้องกับความอาญาและความแพ่ง ทั้งนี้เนื่องมาจาก กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านของอำเภอท่าวังผา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงสูงกว่าปริญญาตรี ถึงร้อยละ 68.89 ซึ่งเอื้อต่อการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง จึงส่งผลทำให้มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี ประกอบกับทางอำเภอท่าวังผาได้มีการจัดประชุมประจำเดือน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเข้ารับฟังนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงนำเสนอผลการปฏิบัติงาน มีการชี้แนะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างพื้นที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี รวมถึงการที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับการสนับสนุนจากกรมการปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดเป็นอย่างดี ทั้งทางด้านขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทนต่าง ๆ จึงส่งผลทำให้กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ต่างปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเต็มกำลังความสามารถ ตลอดจนกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นคนที่มิถุนีลำนานอยู่ในชุมชน จึงมีความเข้าใจในบริบทของหมู่บ้านของตนเองอย่างแท้จริง จึงผลให้การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นงนุช โพธิ์สาน (2560) เรื่อง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า มีการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย รองลงมา ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับความอาญา และด้านการอำนวยความสะดวก และเป็นธรรม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภินันท์ คำเจริญ (2559) เรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ในเขตพื้นที่อำเภออุ้มผาง และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภออุ้มผาง และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติงาน ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎร

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกิจการสาธารณประโยชน์ ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครอง ด้านการรายงานต่อทางราชการ ด้านการป้องกันโรคติดต่อ ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการจัดทำงานทะเบียน และด้านที่เกี่ยวข้องกับความอาญา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศุภิสรา ธารประเสริฐ (2563) เรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ในอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม พบว่า การทำงานโดยรวมของพวกเขามีประสิทธิผลอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อบทบาทของพวกเขาในฐานะผู้ช่วยเหลือหัวหน้าราษฎรและนายอำเภอ นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการนำหลักการทรงงานมาประยุกต์ใช้ และด้านการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล ล้วนมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าพอใจเช่นกัน และสอดคล้องกับ วิฑูรย์ เพ็ญผุด (2559) ที่ทำการวิจัยในหัวข้อเดียวกันกับกำนันและผู้ใหญ่บ้านในตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผลที่ได้ก็ยืนยันว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 2.1 กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาดำรงตำแหน่ง นั้นไม่มีผลกระทบต่อการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน แต่อย่างใด ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะของตัวแปรใด กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านของอำเภอท่าวังผา ก็มีความยินดีและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับทางราชการและบริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับ นงนุช โพธิ์สาน (2560) เรื่อง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใหญ่บ้านที่มี อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานผู้ใหญ่บ้านทุกคนต้องยึดหลักความถูกต้อง ยึดกฎ ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจน และยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการบ้านเมืองได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุวรรณ มาลี (2551) เรื่อง การปฏิบัติงานของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามบทบาทหน้าที่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า กำนันและผู้ใหญ่บ้านที่มีระดับการศึกษา และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ที่มีอาชีพและตำแหน่งแตกต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องมาจากกำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านของอำเภอท่าวัง

ผา ทุกคนล้วนประกอบอาชีพหลักและอาชีพเสริมเพื่อให้มีรายได้และค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัว ซึ่งการประกอบอาชีพทุกประเภทต้องใช้เวลาส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน จึงอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานตามบทบาทหน้าที่ให้กับทางราชการได้ ส่วนในด้านตำแหน่งนั้น กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน จะมีบทบาทหน้าที่และขอบเขตอำนาจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ซึ่งส่งผลทำให้การมีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ มุกดาม่วง (2563) เรื่อง บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีต่อประสิทธิผลตามนโยบายด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิผลตามนโยบายด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิชาติ เทพชมภู (2553) เรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอจังหาร จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสงจันทร์ เหล่าฉาย (2553) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: กรณีศึกษา อำเภอคูคต จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ควรจะจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ข้อกฎหมาย การไต่ถามข้อพิพาท และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้กำนัน ผู้ใหญ่ สารวัตรกำนัน แพทย์ประจำตำบล และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน ได้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ทุกด้าน ทั้งด้านบทบาทหน้าที่ของตนเอง ด้านการเป็นผู้นำ และด้านสังคมต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน

3. หน่วยงานอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ควรร่วมกันยกระดับศักยภาพของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนสนับสนุนงบประมาณพิเศษในด้านเบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนพิเศษรายการกิจ เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ ให้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรทำการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ ให้สูงขึ้น

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา ในการการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขต
อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ให้สูงขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่
ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง. (2555). คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักขา
ดินแดน.

กรมการปกครอง. (2556). คู่มือการฝึกอบรมกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ได้รับเลือกใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
อาสารักขาดินแดน.

นงนุช โพธิ์สาน. (2560). การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นฤมล จันทร์พร. (2557). บทบาทกำนัน ผู้ใหญ่บ้านตามความคาดหวังของประชาชนหลังประกาศ
บังคับใช้พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551
กรณีศึกษา อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457, มาตรา 27. ราชกิจจานุเบกษา, ฉบับกฤษฎีกา
เล่ม 31 (17 กรกฎาคม 2457).

พงษ์ศักดิ์ มุกดาม่วง. (2563). บทบาทกำนันผู้ใหญ่บ้านที่มีต่อประสิทธิภาพตามนโยบายด้านการป้องกัน
และแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 7).

กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 11). พ.ศ. 2551.

(8 กุมภาพันธ์ 2551). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125/ตอนที่ 31 ก/หน้า 26.

วิฑูรย์ เพื่อกุศล. (2559). **ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในการปกครองท้องที่**

ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. การค้นคว้าอิสระ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนโกสินทร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). **จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.**

ศุภิสรา ธารประเสริฐ. (2563). **ประสิทธิผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอ**

ธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ

ประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ศุวิมล ตีรกานันท์. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :**

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณ มาลี. (2551). **การปฏิบัติงานของกำนันและผู้ใหญ่บ้านตามบทบาทหน้าที่ ในเขตอำเภอเมือง**

จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

แสงจันทร์ เหล่าฉาย. (2553). **การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: กรณีศึกษา**

อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

นโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภิชาติ เทพขมพู. (2553). **การปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตอำเภอจังหาร**

จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อภิรักษ์ คำเจริญ. (2559). **การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตาม**

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พระพุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน
 ในเขตพื้นที่อำเภออุ้มทอง และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน
 ศาสตร์มหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
 มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

Broom, L. and P. Selznick. (1973). **Sociology**. Singapore: Harper & Row.

Getzels, Jacob W. and Guba, E.G. (1968). **Educational Administration and a Social
 Process**. New York : Harper and Row.

Levingson, D.J, (1964). **Role personality and scial structure**. New York: The Macmillan
 Company.

Linton, (1945). **The cultural Backgrounds of Personality**. New York : Columbia
 University Press.

Nadel, S. F. (1957). **The theory of social structure**. London: Cohen & West.

เปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน

อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

Satisfaction with the administration of the Dan Subdistrict Administrative

Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province

นางสาวปิยะพร อินธิแสง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยจำแนกตามส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่าน จำนวน 4,964 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ ทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 12 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอราษีไศลจังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.488) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.620) 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.517) 3. ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.533) ตามลำดับ

(3) ข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรายีไสล จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ ควรมีการสำรวจชุมชนบ่อยๆและควรมีการลงพื้นที่ตรวจสอบ ควรมีระบบการทำงานเป็นขั้นตอน เป็นสัดส่วน ควรสร้างองค์กรให้เข้มแข็งและต่อต้านการกระทำผิด (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงออกสำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหา (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรให้การดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในแต่ละหมู่บ้านอย่างเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรายีไสล

จังหวัดศรีสะเกษ

ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1) to study the level of satisfaction to the administration of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province (2) to compare people's satisfaction with the administration of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province Classified by personal factors and (3) to study the guidelines for Satisfaction with Administration of Sub-district Administration Organizations of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province

This research is mixed methods research. The quantitative research conducted by survey method, collected data from 370 samples, derived from 4,964 people 18 years old and up with questionnaires with reliability value at 0.985, analyzed data with Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Data were collected from 12 key informants by face-to-face-in-depth-interviewing and analyzed by descriptive interpretation.

Major Findings: The level of satisfaction to the administration of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province by overall was at high level ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.488). Each aspect indicated as good facilities aspect was at high level ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.620), personnel aspect was at high level ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.517), service rendering process was at high level ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.533), and all aspects were at high levels. (3) Suggestion of satisfaction with the administration of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province are as follows : 1) Service process Should have frequent community surveys And there should be a monitoring area to solve the strict problem of drug eradication Should have a working system as a step, should create a strong organization and resist the offense 2) the service personnel Staff should serve everyone with equality. Should provide opportunities for people to express themselves for solutions to problems 3) facilities Should provide care and help in each village equally in terms of electricity.

Keywords: Satisfaction with the administration of the Dan Subdistrict Administrative Organization, Rasi Salai District, Sisaket Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองซึ่งส่วนกลางได้มอบอำนาจในการปกครองและการบริหารกิจการงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในขอบเขตอำนาจหน้าที่และพื้นที่ของตนที่กำหนดตามกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) อีกนัยหนึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การกระจายอำนาจของราชการส่วนกลางเพื่อให้ประชาชนท้องถิ่นนั้นๆ ได้ปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยซึ่งเป็นอิสระต่างหากจากการปกครองของราชการส่วนกลางที่ให้อำนาจแก่ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบท อันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้บริหารจัดการกันเอง เพราะประชาชนในพื้นที่มีความเข้าใจในปัญหาของท้องถิ่นของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลด้าน เป็นองค์กรท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น ทำให้ท้องถิ่นมีความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า มีการกีดกันหน้าที่ที่ต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อมุ่งหวังที่การให้บริการขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลตามที่กำหนดเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนพัฒนาการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ที่มารับบริการ และเกิดความโปร่งใสและสะท้อนความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลไม่ว่าจะเป็นขนาดใดก็ตามจะประกอบไปด้วย สภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุดเป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลกรรมการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งการบริหารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น ก็ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของการบริหารจัดการของบุคคลเหล่านี้ โดยเฉพาะสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลกับนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นตัวแปรเข้าไปพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านกระบวนการเลือกตั้ง หากบุคคลสองกลุ่มนี้บริหารงานได้ดี ก็จะสามารรถแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดผลดีต่อชุมชน ประชาชนมี

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลด่าน ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการ และยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน และในฐานะที่เป็นองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนระดับรากหญ้าในท้องถิ่นมากที่สุด ทำหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุข จำเป็นที่จะต้องมีการบริหารงานสาธารณะให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด ทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เพื่อที่จะช่วยในการแก้ไขปัญหาที่แท้จริงของชุมชนทั้งสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดไม่สามารถปฏิบัติหรือมีความบกพร่องในการบริหารงานหรือปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายแล้ว ประชาชนนั่นเองที่จะได้รับผลกระทบมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบลมีการบริหารงานที่ไม่ค่อยมีคุณภาพ ยังขาดประสิทธิภาพ ส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ต้องดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการการร่วมมือกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความบกพร่อง ความอ่อนแอ และหย่อนประสิทธิภาพของกลไกด้านการบริหารจัดการภายในองค์กรเกิดความซ้ำในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลทำให้ไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนตามความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและยังเป็นที่มาของการถูกมองว่าภาคราชการทำงานไม่มีความโปร่งใส ประชาชนไม่มีความไว้วางใจ และเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานของภาครัฐ และในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการบริหารงานที่ดีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจจะศึกษาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน ผ่านการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านและแนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน เพื่อเป็นพื้นฐานการบริหารงานให้เกิดประโยชน์แก่

ประชาชนทำให้ได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล
ดำเนินให้เกิดความสำเร็จผลตามเจตนารมณ์ ตามความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ
2. สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน
3. สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน
4. สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน
5. สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรายไสล จังหวัดศรีสะเกษ” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรายไสล จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 2,500 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรายไสล จังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือน มกราคม 2568 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม

1 เพศ

2 อายุ

3 อาชีพ

4 ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีกับการบริหารงาน

การบริหารงาน คือ การทำงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของงานที่ดำเนินงานร่วมกัน การบริหารงานถ้ามองอีกมุมก็คือ ความสามารถที่สามารถรวมกำลังคนได้หลายๆคนและรวมวัตถุหลายๆอย่างได้ โดยมีผู้ให้คำนิยามดังต่อไปนี้

ความหมายของการบริหารงาน

ความของการบริหารงานมีนักวิชาการได้กล่าวไว้แตกต่างกันตามทัศนะของแต่ละคน ซึ่งผู้วิจัยขอ ยกตัวอย่าง ดังนี้

การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการนำทรัพยากรต่างๆมาใช้ในการบริหารต่างๆและเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่ร่วมกันดำเนินงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพหรือเป็นกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และการบริหารยังหมายถึงศิลปะหรือความสามารถในการรวมวัตถุและกำลังคนหลายคน เพื่อพากันบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ภายในสภาพองค์กรนั้นๆทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาร่วมกันทำงานหรือกิจกรรมในองค์กร คนเหล่านี้จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านเครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ เงินทุน วัตถุอื่น ๆ รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่างๆเพื่อผลิตสินค้าที่จัดบริการออกจำหน่ายและตอบสนองความต้องการให้กับสังคม และการทำงานให้สำเร็จต้องอาศัยคนอื่นหรือเพื่อนร่วมงานด้วย เพราะการบริหารงานจะมีการจัดการองค์กรและการใช้ทรัพยากรต่างๆเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า การบริหารงานนิยมใช้กับการบริหารราชการหรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า “รัฐประศาสนศาสตร์” (Public Administration) และคำว่า “การจัดการ” (mamagement) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน หรือการดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้และยังให้ความหมายว่า การจัดการมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีการดำเนินงานเป็นกระบวนการ

5. การบริหารเป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มบุคคล

6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล จะก่อให้เกิดความร่วมมือแบบกลุ่ม (Group Cooperation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort)

7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันอย่างมีเหตุผล

8. การบริหารเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์

9. การบริหารไม่มีตัวตน แต่มีอิทธิพล อำนาจหน้าที่ที่มีต่อความเป็นมนุษย์

การประสานความพยายามของมนุษย์ (อย่างน้อย 2 คน) และทรัพยากรต่างๆเพื่อทำให้เกิดผลตามต้องการ การบริหารจะมีระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางแผนหรือกำหนดไว้แล้วอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการเป็นกระบวนการนำเอาการตัดสินใจและนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจ หมายถึง เกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารโดยการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หน่วยงาน องค์กรและประเทศ หรือการจัดการเพื่อผลกำไรของทุกคนในองค์กร การบริหารเป็นภาระและหน้าที่ของบุคคลที่ปฏิบัติตนเป็นผู้บริหารที่จะต้องเข้ามาทำหน้าที่จัดระเบียบและดำรงสภาพภายใน (ทั้งที่เป็นคน วัสดุ เงินทุน ฯลฯ) ของกลุ่มหรือองค์กรเพื่อให้กลุ่มหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการจะควบคุมกิจกรรมต่างๆของรัฐ เช่น การบริหารการเงินหรืองบประมาณของมูลนิธิ การบริหารกิจการภาษี การบริหารกิจการแพทย์ การบริหารที่ดินว่างเปล่า การบริหารการก่อสร้าง อุตสาหกรรมและอื่นๆที่เป็นงาน เรียกกันว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) ลักษณะของการบริหารจัดการงานมีด้วยกัน 3 ด้าน คือ

1. ในด้านผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ คือ ภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้นำ

2. ในด้านภารกิจที่ต้องรับผิดชอบหรืองานที่จะบริหารจัดการ ก็คือ การจัดระเบียบทรัพยากรต่างๆในองค์กรและติดต่อประสานกิจกรรมต่างๆอย่างควบคุมผสมผสานเข้าด้วยกัน

3. ในด้านหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรืองานบริหารจัดการงาน ต้องทำให้บรรลุเป้าหมายไปได้ด้วยดีด้วยการอาศัยความร่วมมือของบุคคลต่างๆเข้าด้วยกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อยู่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามัญ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4,964 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามัญ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) และวิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) ดังนี้

1) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 และมีวิธีคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณของ Taro Yamane

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

โดย N = คือจำนวนประชากรทั้งหมด

n = คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = คือความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 0.05

ประชากรทั้งหมด 4,964 เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{4964}{1 + 4964(0.05)^2}$$

$$n = \frac{4,964}{13.41}$$

$$n = 370$$

ฉะนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เท่ากับ 370 คน เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

2) วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนพิจารณาจากจำนวนประชากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นระดับในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

จำนวนในแต่ละระดับหมู่บ้าน

$$= \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (In-depth Interview)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

1) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอรามิไสล จังหวัดสระเกษ

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 370 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอรามิไสล จังหวัดสระเกษ ทั้ง 13 หมู่บ้าน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บ

แบบสอบถามด้วยตนเอง เมื่อเก็บแบบสอบถามกลับมาแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

3) นำข้อมูลดิบที่ได้วิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

2. ทำการกำหนดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

3. ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบทุกประเด็นโดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึกและการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

4. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง “เปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามัญ จังหวัดศรีสะเกษ” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology Research) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการใช้อยู่ข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการใช้อยู่ข้อมูลเชิงลักษณะไม่ได้ใช้คณิตศาสตร์หรือสถิติเข้ามาช่วย การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์โดยใช้พรรณนา และสรุปเห็นความคิดเห็น

สรุปผลการวิจัย

. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 มีอายุ 36 – 50 ปี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 และมีรายได้ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30

2. ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ

ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.488) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.533)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.517)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.620)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกันจำแนกได้ดังนี้

ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทวราช แก้วมา ได้ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 จำกัด พบว่า สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจตระเวนชายแดนที่ 32 มีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยประเด็นของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ไม่มีผลที่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่าน อำเภอรามิไสล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ทำให้รู้ว่า อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอายุของประชาชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรา ภูมาส ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงขอรับสมมติฐานการวิจัยทำให้รู้ว่า อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ขึ้นอยู่กับอาชีพของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราชนย์ ธงชัย, พันโท. ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน ตามแนวสังคหวัด 4 ของหน่วยงานสัสดีอำเภอเมือง จังหวัดระยอง” พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในการลงบัญชีทหารกองเกิน พบว่าประชาชนที่มีอาชีพ มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงขอรับสมมติฐานการวิจัย ทำให้รู้ว่า การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย บัวจันทร์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด 4 ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร” โดยศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด 4 ผลการศึกษาพบว่า มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยทำให้รู้ว่า รายได้ไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับรายได้ของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพันธ์ แข่งขัน ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสื่อมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ของประชาชนอำเภอท่าปลา จำแนกตามรายได้ พบว่า ไม่มีผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 2) ควรจัดอบรมเทคนิควิธีการทางด้านการบริหารงานแก่บุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้แก่บุคลากรในการบริหารงานท้องถิ่นและเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 3) ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นแล้วนำผลที่ได้มากำหนดนโยบายการบริหารเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อย่างเสมอภาค เท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- 4) ควรปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตอาสาพัฒนาชุมชน รู้จักเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยยึดหลักสังคหวัตถุ 4 ในการลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาต่างๆ ของประชาชนในท้องถิ่นแล้วนำปัญหาที่ได้มาวิเคราะห์ แล้วกำหนดนโยบายในการพัฒนาชุมชนต่อไป
- 5) ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรในองค์กร
- 6) การบริหารงานกิจกรรมหลักควรนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปประยุกต์ใช้ จะสามารถนำมาซึ่งความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ และส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ให้บริการให้เกิดความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ด้วย
- 7) ควรนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและใช้บริหารในทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านอำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

2) ควรมีการศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการนำหลักพุทธธรรมมาปรับประยุกต์ใช้จริงในการปฏิบัติงาน หรือการบริหารงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริหารงานในแต่ละภาคส่วนต่อไป

3) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงาน

4) ควรศึกษารูปแบบการบริหารงานควบคู่ไปกับการบริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ 4

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545). *คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย.

เกวลิน ปันยานะ. (2547). “ความคิดเห็นของกลุ่มผู้นำชุมชนต่อการบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

โกวิท พวงงาม. (2549). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมอธรรม,

จักรพันธ์ แข่งขัน. (2546). “ความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านมวลชนสัมพันธ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(กฟผ.) กรณีศึกษาเขื่อนสิริกิติ์”. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จิตรกรณ์ แสงรุ่งนภาพรรณ. (2549). “ปัจจัยทางการบริหารและบวนการบริหารที่มีผลต่อการดำเนินงานเฝ้าระวังทางระบาดวิทยาของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดนครราชสีมา”. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จิระพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ปัญหาพิเศษสาขาวิชาการบริหารทั่วไป”. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาอังกฤษ

Charles. F Faber and Gitbert F. Shearron. **Elemantary School Administration**. New York: Holt Rhinehaert and Winston Lnc, 1970.

Ernest Dale. **Management : Theory and Practice**, New York: McGraw – Hill,1973.

Gulick L. and Urwick J. **Papers on the Science of Administration**. New York: institute of Public Administration, 1973.

Henri Fayol. **General and industrial management**. London: Pittman & Sons, 1964.

Herbert A. Simon. **Administrative Behavior**. New York: Macmillian, 1947.

Hutchinson, John G. **Organization : Theory and Classical**. New York: McGraw-Hill, 1967.

Koon, Harold & Cyril O' Donnell. **Principle Of Management : An Analysis of managerial Functions**. New York : McGraw-hill, 1972.

Millet, J. D. **Management in Public Science**. New York: McGraw-Hill, 1954.

Vroom, V.H. "Work and Motivation". Florda:Robert E. Krieger, 1984.

อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

Influences of Social Welfare Management on the Elderly's Quality of Life: The Case Study of Mueang District, Phang Nga Province

พัชรินทร์ นพรัตน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาาระดับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา (2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามปัจจัยส่วนบุคคล : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา (3) อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา (4) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งมีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงาจำนวน 9,947 คน สำนักระเบียบอำเภอเมือง กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโยมานเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.17$) (2) ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.72$) (3) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาตามปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุและจำนวนสมาชิกในครอบครัวในภาพรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) ผลการวิเคราะห์พบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครองไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขณะที่สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล รายได้ ที่พักอาศัย นันทนาการ และการสร้างบริการ - เครื่องอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถทำนายคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุได้ร้อยละ 88.8

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ สวัสดิการสังคม จังหวัดพังงา

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) to investigate the level of social welfare management of the quality of life of the elderly: the case study of Mueang District, Phang Nga Province (2) to compare the quality of life of the elderly on the basis of their personal traits: the case study of Mueang District, Phang Nga Province (3) to examine the influences of social welfare management on the quality of life of the elderly: the case study of Mueang District, Phang Nga Province and (4) to explore and gain guidelines on developing the elderly's quality of life: the case study of Mueang District, Phang Nga Province. The study employed a quantitative research design. The population used in this research is the elderly aged 60 years and over who have Thai nationality and are registered in Mueang District, Phang Nga Province, totaling 9,947 people. The Mueang District Registration Office determined the sample group for the study using Tayomane's formula, resulting in a sample of 385 people. A questionnaire was used as the tool for data collection. The statistics used for analysis were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The data of general information, the results revealed that (1) The social welfare management for the elderly: the case study of Mueang District, Phang Nga Province, as a whole, was at the high level ($\bar{x}=4.17$) (2) The quality of life of the elderly: the case study of Mueang District, Phang Nga Province, as a whole, was at the high level ($\bar{x}=3.72$) (3) Analyzing the data to compare the quality of life of the elderly: the case study of Mueang District, Phang Nga Province on the basis of their personal traits genders, ages, statuses, incomes, careers, membership of the elderly association/elderly school, and number of family members, it was found that the quality of life of the elderly significantly differed at .05 statistical level. (4) The findings revealed that social security, family support, caregivers, and protection welfare had no influence on the quality of life of the elderly. In contrast, welfare related to healthcare, income, housing, recreation, and the establishment of services and support networks significantly influenced the quality of life. The model was able to predict the quality of life of the elderly with an explanatory power of 88.8%.

Keywords: Quality of life of the elderly, social welfare, Phang Nga Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางการแพทย์เทคโนโลยีใหม่ ๆ การดูแลสุขภาพทางร่างกายและจิตใจ รวมไปถึงการบริโภคอาหารที่ถูกต้องครบถ้วนตามวัยของผู้สูงอายุ จากการศึกษาสถิติของจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 พบว่าจำนวนของผู้สูงอายุในประเทศไทยที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีทั้งหมด 11,136,059 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 66,558,935 คน คิดเป็นร้อยละ 16.73 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศไทย (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) ซึ่งมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผู้สูงอายุในปีพ.ศ. 2561 มีทั้งหมด 10,666,803 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 66,413,979 คน คิดเป็นร้อยละ 16.06 (กรมการปกครอง, 2561) และมีแนวโน้ม

ว่าในอนาคตจะมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นทุกปี จนกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ คือ มีสัดส่วนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 20 ในปี 2564 และจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอดเมื่อมีสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปสูงถึงร้อยละ 28 ในปี 2574 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.), 2560) การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างรวดเร็วของสังคมไทย ย่อมส่งผลให้วิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้คนในสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการเตรียมมาตรการออกมารองรับ เพื่อที่จะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์เมื่อมีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นแสดงให้เห็นถึงภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของภาครัฐไม่ว่าจะเป็นกรมกิจการผู้สูงอายุ ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริมดูแลผู้สูงอายุในประเทศของตน โดยการจัดทำแผนพัฒนา แผนปฏิบัติงาน จัดทำโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐ การจัดระบบสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อจัดสรรให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งนี้ภาครัฐไม่เพียงแต่ส่งเสริมระบบสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ แต่ยังส่งเสริมให้ผู้สูงอายุหันมาดูแลตนเอง มองเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งมีการบูรณาการด้านการทำงานเพื่อผู้สูงอายุ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การจ้างงานผู้สูงอายุ การส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ให้กับผู้สูงอายุ ความต้องการที่จะได้รับการดูแลในด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต จึงต้องมีการจัดระบบสวัสดิการสังคมจากภาครัฐ ภาคเอกชน กลุ่มสังคมที่อยู่รอบข้างและบุคคลรอบข้าง เพื่อตอบสนองให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

ระบบสวัสดิการสังคมเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคนในสังคม ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเสียชีวิต อาจกล่าวได้ว่าเป็นวงจรชีวิต (Life Cycle) ของคนในสังคมแต่ละคนต้องได้รับการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น บริการด้านสุขภาพอนามัย บริการด้านการศึกษา บริการด้านที่อยู่อาศัยในอดีตการดูแลคุ้มครองสมาชิกของสังคมเป็นบทบาทหน้าที่ของสถาบันครอบครัว ครอบครัวจึงเป็นสถาบันแรกที่สำคัญต่อการสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และสังคมระบบการดูแลสมาชิกในครอบครัวจึงขึ้นอยู่กับระดับเศรษฐกิจฐานะของครอบครัวนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไรแต่ถ้าครอบครัวใดไม่สามารถทำหน้าที่เบื้องต้นได้ระบบสนับสนุนทางสังคม รองลงมาคือระบบเครือญาติ ระบบเพื่อนบ้าน ระบบชุมชนก็จะทำหน้าที่ให้การดูแลสงเคราะห์แบบชั่วคราวในขณะที่องค์กรภาครัฐจะเข้ามามีบทบาทรับผิดชอบก็ต่อเมื่อระบบสนับสนุนทางสังคมที่ใกล้ชิดของบุคคลนั้นไม่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าวได้แล้ว (ระพีพรรณ คำหอม, 2557, หน้า 1)

สำหรับการจัดบริการสังคมให้กับผู้สูงอายุในประเทศไทย ดังจะเห็นได้จากผลการดำเนินงานของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ในขณะที่ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและเป็นหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้แถลงนโยบายต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2557 ซึ่งหนึ่งในนโยบายทั้ง

11 ข้อ ข้อที่ 3 คือการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสในการเข้าถึงนโยบายของรัฐในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีงานทำหรือกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อสร้างสรรค์และไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคต โดยจัดเตรียมระบบการดูแลภายในบ้าน สถานพักฟื้น และโรงพยาบาลที่เป็นความร่วมมือของภาครัฐภาคเอกชน ชุมชน และครอบครัวรวมทั้งพัฒนาระบบการเงินการคลังสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2557, หน้า 5)จากการศึกษาแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จากวรรณกรรมการดูแลผู้สูงอายุบทเรียนจากเมืองโกเบ ประเทศญี่ปุ่น โดยเพ็ญณี กันตะวงษ์เนรเทศ และณรงค์ เกียรติคุณวงศ์ (2562, หน้า 11-14) พบว่า ทุกประเทศได้เผชิญกับปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่เข้าสู่วัยสูงอายุอย่างรวดเร็วจึงส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม แนวนโยบายที่มีต่อผู้สูงอายุในปี 1998 United Nation ได้คาดการณ์นโยบายที่จะรองรับสังคมผู้สูงอายุว่าควรสัมพันธ์กับประเด็นดังนี้ 1) สุขภาพและภาวะโภชนาการ 2) คุ้มครองการบริโภคของผู้สูงอายุ 3) บ้านพักอาศัยและสิ่งแวดล้อม 4) ครอบครัว 5)สวัสดิการสังคม 6) รายได้ ที่มั่นคงและการมีงานทำ และ 7) การศึกษา ซึ่งทุกประเทศต่างให้ความสำคัญกับการให้ผู้สูงอายุได้อยู่ในบ้าน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยในประเทศไทยของ ชลธิชา กรรเจียก (2557, หน้า 87-93) ที่ได้ศึกษากรอบแนวคิดการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบางปะกงอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบางปะกง ได้รับการจัดสวัสดิการสังคมสุขภาพอนามัย ผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมดูแลรักษาสุขภาพอนามัย เป็นประจำทุกเดือน ในด้านการแก้ไขปัญหาคายากจนและด้อยโอกาสผู้สูงอายุได้รับการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัจจัย 4 ในด้านที่อยู่อาศัยผู้สูงอายุได้รับการซ่อมแซมบ้านและได้รับเบี้ยยังชีพ ในด้านนันทนาการมีการจัดตั้งชมรมผู้สูงอายุมีกิจกรรมกลุ่มทุกเดือน ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีกล้องวงจรปิด มีการติดตั้งถังดับเพลิง ได้รับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในด้านจิตใจ ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตที่ดีในด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีการรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น สำหรับประเทศไทยนั้น การดำเนินนโยบายและการจัดสวัสดิการให้กับผู้สูงอายุเพื่อให้ได้มีความเป็นอยู่และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ยังเป็นภารกิจหนึ่งที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (เดิมเป็นกรมประชาสงเคราะห์) สังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่เป็นกลไกในการดำเนินงานในระดับพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 นั้นได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ให้กับองค์กรบริหารส่วนจังหวัดเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล จัดระบบการบริการด้านสาธารณะไว้หลายด้าน โดยเฉพาะในมาตรา 16 (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.), 2552, ออนไลน์)

อำเภอเมือง จังหวัดพังงา เป็นพื้นที่ชนบทโดยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุถึง 9,947 คน สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง (สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง, 2563) ประชากรในอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ประกอบไปด้วยชุมชนหลายเผ่า ซึ่งอพยพย้ายมารวมตัวกัน เช่น ไทยลาว ไทยอู้อ แสก ไล่ และผู้ไท ลักษณะการตั้งถิ่นฐานจึงมักตั้งตำบลหมู่บ้านใกล้เคียงกัน ไม่กระจุกกระจายกัน และอาศัยอยู่บริเวณแหล่งน้ำธรรมชาติสำคัญ ๆ ซึ่งรวมเป็นพื้นที่ลุ่มน้ำสงคราม มีวัฒนธรรมต่าง ๆ ผสมผสานกันไปตามกาลเวลา (สำนักงานพัฒนาสังคมอำเภอเมือง จังหวัดพังงา, 2559,ออนไลน์) ผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง ซึ่งเป็นพื้นที่ชนบท ส่วนใหญ่จะมีอาชีพหลักทำนาได้ทั้งนาปีและนาปรัง เลี้ยงโค-กระบือ กรีดยางพารา และมีอาชีพเสริม คือ ทอผ้าคราม ทอเสื่อก จักสาน หาปลาตามแหล่งน้ำ เป็นต้น โดยผู้สูงอายุจะมีวิถีการดำรงชีวิตและวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกันมาก แต่จะแตกต่างกันไปในด้านสภาพครอบครัว เช่น ครอบครัวเดี่ยว ครอบครัวขยายและการที่ผู้สูงอายุอยู่ตัวคนเดียว คุณลักษณะส่วนบุคคลเช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และการได้รับสวัสดิการสังคม ไม่ว่าจะเป็นสวัสดิการด้านรายได้ สวัสดิการด้านที่พักอาศัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแลและการคุ้มครอง และสวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน เป็นที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ตำบล และส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ผู้สูงอายุบางส่วนที่ประสบปัญหา ทางด้านสุขภาพ รายได้ สภาพความเป็นอยู่หรือการไม่ได้รับการเอาใจใส่ดูแลทั้งร่างกายและจิตใจเนื่องจากครอบครัว บุตรหลานขาดความเอาใจใส่และไม่ค่อยเห็นความสำคัญของผู้สูงอายุ นอกจากนี้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในการได้รับสิทธิสวัสดิการของตนเอง ความรู้ในการดูแลสุขภาพ ผู้สูงอายุบางส่วนมักจะถูกทอดทิ้งให้อยู่บ้านเพียงลำพังเนื่องจากสมาชิกในครอบครัว ต้องออกไปทำงานนอกบ้าน เป็นต้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2562, ออนไลน์)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นและการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการจัดสวัสดิการสังคม รวมไปถึงคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของระบบสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา เพื่อพัฒนารูปแบบ แนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุ รวมไปถึงการศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามปัจจัยส่วนบุคคล :กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา
4. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ :กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดสวัสดิการสังคม
3. บริบทของอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งมีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงา จำนวน 9,947 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งมีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงาจำนวน 385 คน

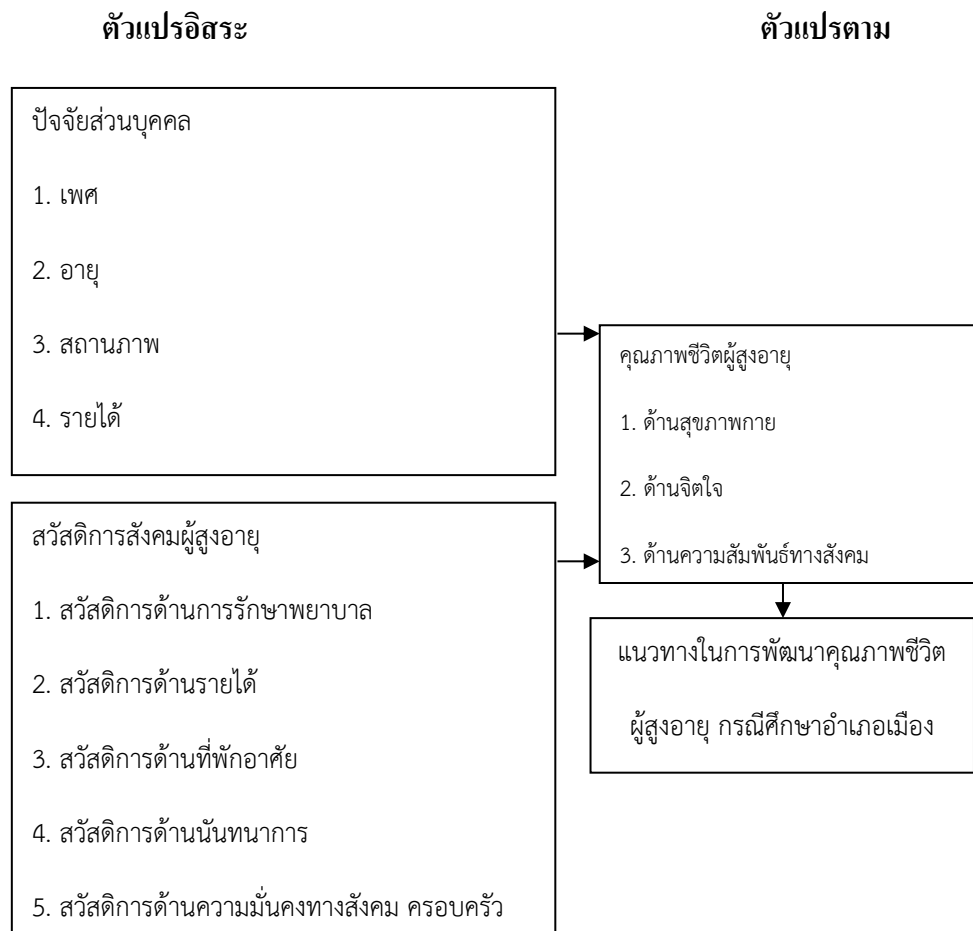
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยทำการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงา

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนธันวาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศ การสืบค้นข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และการศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการเป็นพื้นฐานในการสร้างความเข้าใจและประมวลผลประเด็นสำคัญ ในการแสดงถึง ระบบสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยเสนอผลการศึกษาในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดสวัสดิการสังคม
3. บริบทของอำเภอเมือง จังหวัดพังงา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปซึ่งมีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงา จำนวน 9,947 คน
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ซึ่งมีสัญชาติไทยและมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงาจำนวน 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา

ลักษณะในแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลโดยทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยคำถามประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การเป็นสมาชิกชมรม/โรงเรียนผู้สูงอายุ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุถึงสวัสดิการสังคมที่ตนได้รับ ของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงาผู้วิจัยได้นำแบบวัดคุณภาพชีวิตขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL-BREF) มาปรับใช้ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการจัดสวัสดิการสังคมและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงนายทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดพังงาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยขอรับข้อมูลแบบสอบถามคืนจากผู้สูงอายุ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยการแจกแบบสอบถาม จำนวน 385 ฉบับ หากผู้สูงอายุท่านใดที่ไม่สามารถอ่านแบบสอบถามได้ ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลโดยการอ่านข้อคำถามให้ผู้สูงอายุตอบ
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผล หากมีฉบับใดที่ไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัยและทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย

- 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
- 1.4 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบไปด้วย

- 2.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี (IOC)
- 2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยใช้วิธี Item-total correction โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ

2.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของคอนบาค (นพพร ณะชัยจันทร์, 2550, หน้า 19)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษา อิทธิพลของสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาประกอบไปด้วย

3.1 ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ t-test ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร และใช้สถิติ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least significant difference (LSD)

3.2 การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่า ตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาประกอบด้วย สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านรายได้ สวัสดิการด้านที่พักอาศัย สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแลและการคุ้มครอง และสวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่าย การเกื้อหนุนกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.3 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระที่มีหลายตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา” ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดพังงาจำนวน 385 คน การวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงา มีจำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 302 คิดเป็นร้อยละ 78.40 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60-69 ปี มากที่สุด จำนวน 270

คน คิดเป็นร้อยละ 70.10 มีสถานภาพการสมรส คือ สมรส มากที่สุด จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 83.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท มากที่สุด จำนวน 210 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.50 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 287 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.50 เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ 322 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.60 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-4 คน จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 74

2. ระดับการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านที่พักอาศัย ($\bar{X}=4.44$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X}=4.25$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการด้านรายได้ ($\bar{X}=3.82$) อยู่ในระดับมาก โดยสรุปผลในแต่ละด้าน ได้ดังนี้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$)เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับการบริการรักษาฟรีทุกครั้งเมื่อเข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ($\bar{X}=4.59$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่คอยให้ความรู้ และให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ และมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกทุกครั้งที่ท่านเข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล ($\bar{X}=4.23$)อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่คอยให้บริการตรวจสุขภาพท่านถึงที่บ้าน ($\bar{X}=4.10$) อยู่ในระดับมากสวัสดิการด้านรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีหน่วยงานภาครัฐคอยส่งเสริมการประกอบอาชีพในชุมชนสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{X}=4.31$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านได้รับการฝึกอบรมอาชีพจากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ($\bar{X}=3.94$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ($\bar{X}=3.07$) อยู่ในระดับปานกลางสวัสดิการด้านที่พักอาศัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือเป็นเครื่องนอน เครื่องนุ่งห่ม และอาหาร จากหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่น ($\bar{X}=4.47$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ หน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน เข้าให้ความช่วยเหลือซ่อมแซมสถานที่สาธารณะที่ท่านใช้ทำกิจกรรม ($\bar{X}=4.46$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับความช่วยเหลือการซ่อมแซมบ้านพัก การเกิดเหตุภัยพิบัติจากหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานอื่น ($\bar{X}=4.37$) อยู่ในระดับมากสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมชมรม/โรงเรียนผู้สูงอายุ หรือกิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ เป็นประจำ ($\bar{X}=4.49$) อยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำ ($\bar{X}=4.26$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านเข้าร่วมกิจกรรมทัศนศึกษาร่วมกับชุมชน เมื่อมีโอกาสดังกล่าว ($\bar{X}=3.60$) อยู่ในระดับมากสวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีหน่วยงานภาครัฐคอยให้บริการข้อมูลข่าวสาร คือ ($\bar{X}=4.45$) ในระดับมากรองลงมา คือ มีหน่วยงานภาครัฐคอยให้ข้อมูลในด้านสิทธิ กฎหมายคุ้มครองผู้สูงอายุอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรีและตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง ($\bar{X}=4.42$) อยู่ในระดับมากส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้รับการบริการการออกเยี่ยมบ้านจากชุมชนหรือหน่วยงาน

ต่าง ๆ คือ ($\bar{X}=3.71$) อยู่ในระดับมากสวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในชุมชนของท่านมีศาลาอเนกประสงค์ในการทำกิจกรรมของผู้สูงอายุ ($\bar{X}=4.52$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ในชุมชนของท่านมีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ คอยให้การช่วยเหลือท่าน ($\bar{X}=4.25$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้บริการออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ ($\bar{X}=3.95$) ในระดับมาก

3. ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ($\bar{X}=3.95$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.84$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสุขภาพกาย ($\bar{X}=3.39$) อยู่ในระดับปานกลาง โดยสรุปผลในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านสุขภาพกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกพอใจมากน้อยแค่ไหนที่สามารถทำอะไร ๆ ผ่านไปได้ในแต่ละวัน ($\bar{X}=3.84$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านพอใจกับการนอนหลับของท่านมากน้อยเพียงใด ($\bar{X}=3.64$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเจ็บป่วยตามร่างกาย เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดตามตัวทำให้ท่านไม่สามารถทำในสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด ($\bar{X}=2.02$) อยู่ในระดับน้อยด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจในชีวิต (เช่น มีความสุข ความสงบมีความหวัง) มากน้อยเพียงใด ($\bar{X}=4.32$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านยอมรับรูปร่างหน้าตาของตัวเอง ($\bar{X}=4.18$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความรู้สึกไม่ดี เช่น รู้สึกเหงา เศร้า หดหู่ สิ้นหวัง วิตกกังวล บ่อยแค่ไหน ($\bar{X}=2.09$) อยู่ในระดับน้อยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านพอใจต่อการผูกมิตรหรือเข้ากับคนอื่นอย่างที่ผ่านมาแค่ไหน ($\bar{X}=4.30$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านพอใจ กับการช่วยเหลือที่เคยได้รับจากเพื่อน ๆ แค่นั้น ($\bar{X}=4.09$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพอใจในชีวิตทางเพศของท่านแค่ไหน (ชีวิตทางเพศ หมายถึง เมื่อเกิดความรู้สึกทางเพศขึ้นแล้วท่านมีวิธีจัดการทำให้ผ่อนคลายลงได้) ($\bar{X}=3.44$) อยู่ในระดับน้อยด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกว่าชีวิตมีความมั่นคงปลอดภัยในแต่ละวัน ($\bar{X}=4.12$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สภาพแวดล้อมดีต่อสุขภาพของท่านมากน้อยเพียงใด ($\bar{X}=4.00$) อยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีเงินพอใช้จ่ายตามความจำเป็น ($\bar{X}=3.21$) อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา พบว่า สวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง ไม่

มีอิทธิพลต่อการจัดสวัสดิการสังคม ส่วนสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ($\beta = .404$) สวัสดิการด้านรายได้ ($\beta = .083$) สวัสดิการด้านที่พักอาศัย ($\beta = .107$) สวัสดิการด้านนันทนาการ ($\beta = .285$) และสวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน ($\beta = .143$) มีอิทธิพลต่อการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .888 โดยสามารถทำนายอิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ได้ร้อยละ 88.8

6. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

6.1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในด้านสุขภาพกาย สรุปได้ว่า หน่วยงานภาครัฐ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับบริการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลใกล้บ้าน มีการให้ความรู้แก่บุตรหลานหรือผู้ดูแลผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ มีการให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุในการดูแลสุขภาพของตนเอง ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ รับประทานอาหารให้ครบ 5 หมู่ ลดการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

6.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในด้านจิตใจ สรุปได้ว่า ในชุมชนมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เช่น การละเล่นพื้นบ้านของผู้สูงอายุ กิจกรรมร้องเพลงเข้าจังหวะ ชุมชนให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความรู้ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้ถ่ายทอดให้เยาวชนคนรุ่นหลังได้สืบทอด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านที่พักอาศัย ($\bar{X} = 4.44$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 4.25$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สวัสดิการด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา ลาλού (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านที่พักอาศัยอยู่ในระดับมากรองลงมา คือ ด้านรายได้ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี วิเศษศิริ (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุ ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสีวิ จังหวัดชุมพร ผลการวิจัยพบว่า แผนยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านนันทนาการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ

ด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X} = 3.95$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.84$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสุขภาพกาย ($\bar{X} = 3.39$) อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระภัตรา เอกพาณิชย์สวัสดิ์ (2555, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตชุมชนเมือง เพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตชุมชนเมืองเพชรบูรณ์ ผู้สูงอายุมีระดับคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้าน คือด้านร่างกาย จิตใจ สัมพันธภาพทางสังคม และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสัมพันธภาพทางสังคม ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา ลาตุ้ (2556, บทคัดย่อ) คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังงา อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านที่พักอาศัยอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือด้านรายได้อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนิมพร อุทัยฉาย (2559, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำพันชาด อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำพันชาด อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี โดยรวมมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ ด้านสังคม และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรัชยา เกล้าดี และคณะ (2560, บทคัดย่อ ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า ทุกปัจจัยส่งผลกระทบต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ปัจจัยด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านจิตใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพรายได้ อาชีพ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุหรือโรงเรียนผู้สูงอายุ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชลี เนิตสมบุรณ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิต

ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินิทร์พร วงษ์รัตนะ (2558, บทคัดย่อ) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปผลการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ 2) ด้านสุขภาพ และ 3) ด้านที่อยู่อาศัย ผลการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านรายได้ และ 2) ด้านสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยาวัชร งอยภูธร (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเหล่าโพนค้ออำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการศึกษา รายได้ และการเป็นสมาชิกของชมรมผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การจัดสวัสดิการสังคม พบว่าสวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ส่วนสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ($\beta = .404$) สวัสดิการด้านรายได้ ($\beta = .083$) สวัสดิการด้านที่พักอาศัย ($\beta = .107$) สวัสดิการด้านนันทนาการ ($\beta = .285$) และสวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน ($\beta = .143$) มีอิทธิพลต่อการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ได้แก่ 1) ด้านสุขภาพกาย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับบริการตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลใกล้บ้าน 2) ด้านจิตใจ พบว่า ในชุมชนมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน 3) ด้านอื่น ๆ พบว่า หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ได้รับปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุเข้ารับบริการขั้นพื้นฐานของทางภาครัฐอย่างทั่วถึงมีการเพิ่มเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอต่อการดำรงชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการสังคมด้านรายได้และการจัดสวัสดิการสังคมด้านนันทนาการ ควรให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการสังคมทั้ง 2 ด้าน โดยเฉพาะการจัดสวัสดิการด้านรายได้ ควรมีการเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้เพียงพอต่อการดำรงชีพของผู้สูงอายุ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีการประกอบอาชีพและการจัดสวัสดิการสังคมด้านนันทนาการ ควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มีกิจกรรมร่วมกับชุมชนมีการจัดกิจกรรมจากชมรมผู้สูงอายุ หรือโรงเรียนผู้สูงอายุเป็นประจำ

1.2 หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุด้านร่างกายและจิตใจ โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีการจัดบริการออกตรวจสุขภาพผู้สูงอายุถึงที่บ้านเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้สูงอายุให้ความรู้ให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ จัดบริการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับผู้สูงอายุคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุที่มารับบริการ ให้บริการรักษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเมื่อเข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุผ่อนคลายจากความตึงเครียด

1.3 จากผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลหน่วยงานภาครัฐในอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ควรให้ความสำคัญในส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเพศหญิง ผู้สูงอายุที่มีอายุ 70-79 ปี ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย ผู้สูงอายุที่มีรายได้ 1,001-5,000 บาท ผู้สูงอายุที่มีอาชีพค้าขาย ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกอื่น ๆ และผู้สูงอายุที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5-8 คน

1.4 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในอำเภอเมือง จังหวัดพังงาควรให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการสังคม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านการสร้างบริการและเครือข่ายการเกื้อหนุน สวัสดิการด้านที่พักอาศัย และสวัสดิการด้านรายได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพังงาตามลำดับ

1.5 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในอำเภอเมืองควรส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับการด้านการรักษาพยาบาลอย่างทั่วถึง สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ โดยการจัดฝึกอบรมอาชีพ ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับช่วงวัย และมีการจัดกิจกรรมที่คอยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกันในวันสำคัญต่าง ๆ หรือกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมืองเพื่อหาแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพังงา เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาแนวทางในการจัดสวัสดิการสังคมได้อย่างเหมาะสม

2.2 ควรทำการศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุว่าผู้สูงอายุต้องการสวัสดิการสังคมในด้านใดที่จะช่วยให้ผู้สูงอายุนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีแก่การดำรงชีพแก่ตนเอง

2.3 ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของผู้สูงอายุในการได้รับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุแบบเชิงลึก เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางให้หน่วยงานภาครัฐได้เห็นความสำคัญของจำนวนเบี้ยยังชีพที่ผู้สูงอายุได้รับยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2561). ข้อมูลระบบสถิติการลงทะเบียน กรมการปกครอง. ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561. กรุงเทพฯ: กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย.

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). สถิติผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2561). สถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมประชาสงเคราะห์. (2542). ปฏิญญาผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: กรมประชาสงเคราะห์กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). มาตรฐานการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2554). แนวทางการรับลงทะเบียนผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

กิตติพัฒน์ นนทปัทมะกุล. (2554). นโยบายสังคมและสวัสดิการสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- โกศล สอดส่อง. (2561). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสาร “ศึกษาศาสตร์ มมร.”. 6(1). 162-175.
- คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ. (2552). แผนพัฒนาผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (2545-2564). กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- จตุพร ลีมันจริง. (2554). วิธีการสอนวิชาแนะแนว. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิรัชยา เกล้าดี และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารราชพฤกษ์, 15(1), มกราคม-เมษายน, 27-32.
- เจษฎา นกน้อย และวรรณภรณ์ บริพันธ์. (2560). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย, 9(3), 94-105.
- ชลธิชา กรรเจียก. (2557). การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบางปะกง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานทั่วไป. ชลบุรี:มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา จันทร์แจ้ง และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตตำบลธาตุ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิจัย, ครั้งที่ 13, 403-410.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฐิตินันท์ คำวาด. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุไทย ที่อาศัยตามแนวชายแดนไทย-สหภาพเมียนมาร์ ตำบลวาลย์ อำเภอบพพระ จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. (2546). บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แอ็ดสันเพรสโปรดักส์ จำกัด.
- ทรัพย์สิน พันธุ์ศรี. (2558). ทศนะของบุคลากรท้องถิ่นต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุตามมาตรา 11 พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546: กรณีศึกษาจังหวัดบึงกาฬ. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์เอนด์ดี.

- ธัมมพร อุทัยฉาย. (2559). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลำพันชาดอำเภอวังสามหมอจังหวัดอุดรธานี. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธีระภัทรา เอกพาชัยสวัสดิ์. (2555). รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตชุมชนเมืองเพชรบูรณ์. พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. นพพร ธนะชัยจันทร์. (2550). สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- นุชลี เนติสมบุญ. (2558). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็นจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์การบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ รป.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เนตรนภา ลาตุ้. (2556). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังขว้างอำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร. ปรินิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บังอร ธรรมศิริ. (2549). ครอบครัวกับการดูแลผู้สูงอายุ. วารสารการเวชฉบับนิตยสารการวันเจ้าฟ้าวิชาการ, 47-56.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2562). คู่มือการทำคุษฎีนิพนธ์ และวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2562. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). คู่มือการวิจัย การเขียนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้ว.
- ประทีป ทับอรรถนันท. (2562). สิทธิของผู้สูงอายุในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร พับลิชชิ่ง จำกัด.
- ปิยะวัฒน์ ตรีวิทยา. (2559). กรอบแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต. วารสารเทคนิคการแพทย์ เชียงใหม่, 49(2), 171-184.
- “พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 130 ก. หน้า 1. 31 ธันวาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 100ก. หน้า 12-20. 1 ตุลาคม 2546.
- “พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 94ก. หน้า 6. 1 ตุลาคม 2546.

พิชญวดี ภูเขมยี่เรื่องกานต์. (2561). ปัญหาพิเศษแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุชุมชนหนองคู อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เพ็ญณี กันตะวงษ์ แนนท และณรงค์ เกียรติคุณวงศ์. (2562). การดูแลผู้สูงอายุ บทเรียนจากเมืองโกเบ. ขอนแก่น: วิทยาลัยการเมืองการปกครองท้องถิ่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภูมิวัฒน์ พรวนสุข. (2558). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัย พิษณุพนธ์, 10(3), 77-87.มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.)สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2559. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.มูลนิธิ สถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.)สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2562). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2561. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยมหิดล.ระเบียบ กระทรวงมหาดไทย. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น 2552 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562. ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ณ วันที่ 5 มีนาคม 2562.

ระพีพรรณ คำหอม. (2557). สถิติการสังคมกับสังคมไทย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณภา กุมารจันทร์. (2543). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบน.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

วรัทยา กุลเกลี้ยง. (2556). คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. รายงานศึกษาอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตขอนแก่น: มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2562). อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. สืบค้นเมื่อวันที่ 13มิถุนายน 2563. จาก เว็บไซต์ <https://th.wikipedia.org/wiki>.

ศราวุฒิ จันทรงยี. (2557). การจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเจริญ อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศรีเมือง พลัฏฐี. (2552). การเก็บรวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารประชากรศาสตร์, 25(1), 27.

ศิรินันท์ กิตติสุขสถิต และคณะ. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานและความสุข(พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. (2562). รายงานการประชุมโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุภายใต้กิจกรรม “ฟื้นฟูสัมพันธ์วัยสูงอายุ”. นครพนม: ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ.

สัมพันธ์ พลภักดิ์. (2557). การบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกรของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.

ปรัชญาคุณุภินันท์รัฐประศาสนศาสตร์. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

สากล ภูลศิริกุล. (2562). อนาคตภาพการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุจังหวัดนครพนมในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2561-2570). ปริญญาคณานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สายโสม วิสุทธิยานนท์. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารการศึกษาระดับบัณฑิต. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.). (2552) การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุของอปท. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2563” จากเว็บไซต์ www.thaihealth.or.th.

สำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. (2563). จำนวนประชากรผู้สูงอายุอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. นครพนม: สำนักงานทะเบียนอำเภอศรีสงคราม.

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม. (2559). ประวัติอำเภอ

ศรีสงคราม. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2563. จากเว็บไซต์ <https://district.cdd.go.th/sisongk-hram/>.

สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร. (2561). สังคมผู้สูงอายุกับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช). (2562). การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2562. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (สสช.). (2543). การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ.2543. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (2557). คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรีแถลงต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สิริลักษณ์ ขวาลา. (2553). การส่งเสริมคุณภาพของผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลคลองขลุงจังหวัดกำแพงเพชร. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุชาดา ศรีจันทร์. (2554). การจัดสวัสดิการผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลนาบอน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุมาลี วิเศษศิริ. (2556). การพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้สูงอายุ ตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสีวิ จังหวัดชุมพร. วารสารการประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนครั้งที่ 10, 2687-2698.

สุเมธี สีนหยกแดง. (2552). คุณภาพชีวิตของเกษตรกรภายหลังการนำมาตรฐานสินค้าเกษตรไปปรับใช้ศึกษาเฉพาะเกษตรกรอำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล. (2545). เครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตองค์การอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับภาษาไทย. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสวนปรุง.

เสมอ จัดพล. (2556). การจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการVeridian E-Journal, 6(3), 510-519.

หมัดฟาซี รูบามา และกฤษดา มงคลศรี. (2560). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สงขลา:มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

อโนทัย ตรีวานิช. (2552). สถิติธุรกิจ. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์ ขอนแก่นการพิมพ์.

อภิสิทธิ์พร วงษ์รัตนะ. (2558). คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อุไรลักษณ์ หมัดคง. (2555). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. ปรินญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนอุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

อังกฤษ

Annisa Nur Fauziyah (2020, November 1). Contextual Effect of Integrated HealthPost,Socioeconomic and
Physical and Mental Health Determinants on the Quality of Life among Elderly in Klaten. Central
Java. Journal of Epidemiology and public health.

Asieh Moudi et al. (2020, February 28). Is the quality of life different in single and remarried elderly?.
Jounal of Education and Health Promotion.

Fabianne de Jesus Dias de Sousa (2020, May 27-30) Quality of life of the elderly in primary health care in
the central region of Portugal. STTI 5th Biennial European Conference.

Maslow A.H. (1970) Motivation and Personality (2nd ed). New York: Haroen and Willey and Sons.

Stefanus Mendes Kiik & Muhammad Saleh Nuwa. (2020, November). Quality of life of the elderly: a
comparison between community-dwelling elderly and in social welfare insititutions. pp.9-13.

Suparna Saha, Sanghamitra Basu& Debapratim Pandit. (2020). Identifying Factors Influencing Perceived
Quality of Life (QoL) of Indian Elderly: Case Study of Kolkata, India. India: Department of
Planning and Architecture, National Institute of Technology, Rourkela, India.

The Whoqol Group. (1994). Quality of life assessment instrument : International perspectives. New York:
Springer-verlag.

UNESCO. 1978. Indicators of Environmental Quality and Quality of Life. Paris: UNESCO.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed). USA: Harper and Row.

**คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ
อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี**
**SERVICE QUALITY OF KHOK MO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION THAP THAN**
DISTRICT UTHAI THANI PROVINCE

พินันท์ สถิตพงษ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 2,345 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 342 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาร์โร ยามาเน่ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1)ระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อย่อย พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก (2) ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to examine the level of service quality of the Khok Mo Subdistrict Administrative Organization, Thap Than District, Uthai Thani Province, and (2) to study the relationship between satisfaction and service quality of the Khok Mo Subdistrict Administrative Organization, Thap Than District, Uthai Thani Province.

This research was a survey study. The population used in this research consisted of 2,345 residents living in the area of Khok Mo Subdistrict Administrative Organization, Thap Than District, Uthai Thani Province. A sample of 342 respondents was obtained, calculated using Taro Yamane's formula. Data were collected through questionnaires, and descriptive statistics together with Pearson's correlation statistics were employed for data analysis.

The research findings revealed that: (1) the overall service quality was at a high level; when considered by individual aspects, all were also rated at a high level, and (2) satisfaction and service quality were found to have a strong positive correlation.

Keywords: Service Quality, Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ให้ประชาชนรู้จักรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินได้กำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินงานภายในท้องถิ่นของตนได้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทยการให้บริการประชาชน เป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ซึ่งในทุกภูมิภาคของโลกล้วนมุ่งเป้าไป สู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในปัจจุบันภาครัฐและประชาชนมีความสัมพันธ์ที่ดีและเพิ่มมากขึ้นประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป แสดงความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้นประชาชน

มีระดับการศึกษาและค่านิยม ประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้เกิดความต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชนจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พบว่าผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจต่อการบริการหรือตัดสินใจว่าการบริการใดๆ จะมีคุณภาพหรือไม่นั้นต้องพิจารณาว่าเป็นการบริการที่ผู้รับบริการได้รับในระดับที่เทียบเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญหรือคาดหวังจากการบริการนั้นๆ หรือไม่ ซึ่งคุณภาพของการบริการนั้น ไม่สามารถกำหนดลงไปอย่างเฉพาะเจาะจงได้ แต่การวางแผนเตรียมพร้อมสำหรับการบริการไว้ล่วงหน้าย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพได้ ดังนั้นการบริการใดๆก็ตาม จะต้องเกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ จึงกล่าวได้ว่าการให้ความสำคัญหรือความคาดหวังต่อการบริการในด้านต่างๆ ของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานที่แท้จริงในการตัดสินคุณภาพการบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลเขตองค์การบริหารส่วนตำบล แทนรัฐบาลกลางมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ขณะเดียวกันความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล คือ ช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่าที่เป็นการฝึกฝนประชาชนให้รู้ถึงการปกครองระดับชาติและหากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกฝนให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเองอีกด้วย (สุทิน นพเกตุ, 2562:149-158) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อเป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน แล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้

อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทพทัน จังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อผู้ให้บริการประชาชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทพทัน จังหวัดอุทัยธานี เพื่อที่จะนำมาพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอ ทพทัน จังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทพทัน จังหวัดอุทัยธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี
2. ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านบุคลากร
- ด้านบริการ
- ด้านอาคารสถานที่
- ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ของ Parasuraman et al. (1985, 1988 & 1990)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโลกหม้อ อำเภอดุสิต จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 2,345 คน

กลุ่มตัวอย่าง 342 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างในสุทธนู ศรีไธย์, 2551:5) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

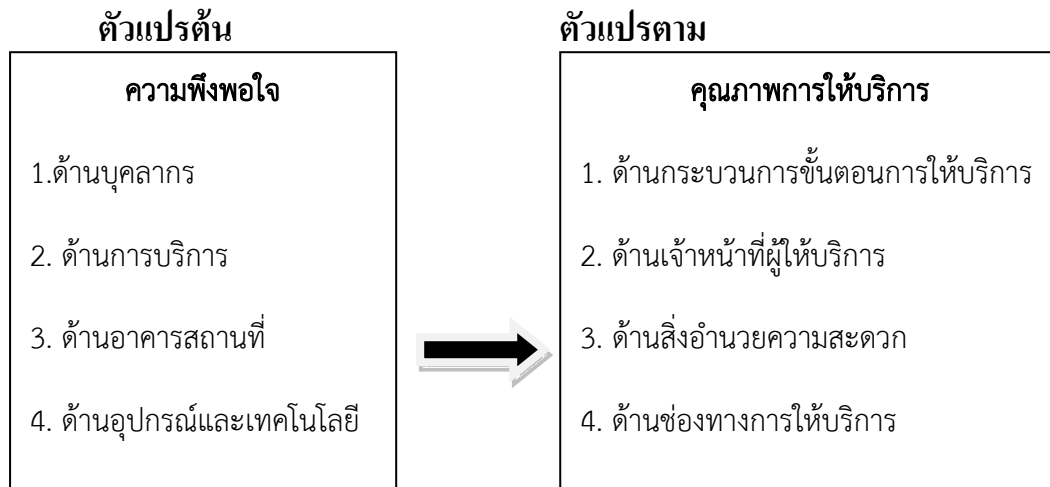
ขอบเขตด้านพื้นที่

ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโลกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ เมษายน 2568 ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 2,345 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 342 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากร ที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่ จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรทาร์ยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถาม และใช้เป็นเครื่องมือในการสำรวจโดยการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยให้มากที่สุด

2. กำหนดขอบเขตเนื้อหาแล้วร่างเขียนข้อคำถามขึ้นมา

3. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปขอบเขตเนื้อหาแบบสอบถามโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended Questionnaire) แบบเลือกตอบ (Check List) สอบถามข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัย ประสบการณ์การเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555:7)

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการให้บริการอย่างเสมอเป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555:7)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เสนอเรื่องและแบบสอบถามงานวิจัยต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครเพื่อขอให้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหัวหน้าหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยแจ้งความประสงค์กับผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมกับอธิบายเนื้อหาผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในประเด็นคำถามโดยละเอียด ก่อนที่จะนำแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบ
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่งตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งใน ระหว่างนั้น หากผู้ตอบแบบสอบถามมีประเด็นสงสัยเกี่ยวกับคำถามไม่เข้าใจคำถาม สามารถสอบถาม เพิ่มเติมได้ตลอดระยะเวลาที่ทำแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดในแต่ละสถานที่มาคัดแยกและตรวจสอบ ความสมบูรณ์ หากแบบสอบถามชุดใดข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์จะคัดทิ้งไม่นำมาประมวลผล
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ถูกคัดเลือกและตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว กรอกรวบรวมข้อมูลโปรแกรมประมวลผลทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่าง ๆ และเพื่อตอบคำถาม การวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบแล้วนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติที่เหมาะสม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถแยกผลของการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกรอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้เป็นการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งแบ่งการทดสอบตามสมมติฐานที่สอดคล้องกับกรอบการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ อำเภอทัพทัน จังหวัดอุทัยธานี ใช้การ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.40 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 และ อายุสูงกว่า 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.70 และมีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส คิดเป็นร้อยละ 48.00 และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.30 ที่เหลือคือมีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ ด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.10 และ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.40 ส่วนจำนวนผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 40.60 ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.70 ประกอบอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.20 และ ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ลูกจ้าง แม่บ้าน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.50 ลำดับรองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.10 และ มีรายได้มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อจังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.24) โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจในคุณภาพบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) ลำดับรองลงมา คือมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.37) ด้านการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.44) ส่วนด้านบุคลากร มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับมา ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

ส่วนผลวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพบริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่โดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.51) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ ได้แก่ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อสถานที่ตั้งมีความ

เหมาะสม มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.75$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการให้บริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.73$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อสถานที่ตกแต่งเหมาะสมสวยงาม และเพียงพอรองรับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.65$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีป้ายอธิบายขั้นตอนการให้บริการ แนะนำการบริการต่างๆ ที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.85$) และมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อสถานที่ตั้งความสะดวก และมีภูมิทัศน์ที่เหมาะสม มีค่าน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.91$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.37$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีช่องทางชำระเงินลงทะเบียนผ่านระบบธนาคารที่มีสะดวก รวดเร็ว มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.85$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีช่องทางประชาสัมพันธ์ข่าวสารเพียงพอและเข้าถึงประชาชนทันตามเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.84$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.91$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์แนะนำขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ ที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.98$) และมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีจำนวนคอมพิวเตอร์หน้าเคาน์เตอร์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.86$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.44$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการบริการ ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการให้บริการที่ได้รับมีความถูกต้องครบถ้วน มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.99$) ลำดับรองลงมาคือ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีเจ้าหน้าที่จำนวนเพียงพอและมีการจัดการบริการรับเรื่องเร่งด่วนโดยเฉพาะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.94$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการมีขั้นตอนการบริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.98$) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อระยะเวลาให้บริการในขั้นตอนต่างๆ มีความเหมาะสม และมีความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.90$) และมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อการให้บริการมีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.96$) ตามลำดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านบุคลากรโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.42$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านบุคลากร ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ

และยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 1.02) ลำดับรองลงมาคือ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านกฎระเบียบต่างๆ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.94) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 1.04) มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนรวดเร็ว และตรงประเด็นตามที่ต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.90) และมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการต่อเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถเชี่ยวชาญเรื่องที่ให้บริการประชาชน มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ในระดับที่มาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1 = ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในระดับมาก และ ปฏิเสธ H_0 = ความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในระดับมาก) โดยมีค่า $r = .325^{**}$ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .493^{**}$ ลำดับรองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .217^{**}$ ลำดับต่อมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $r = .062^*$ และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านการบริการ มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $r = -.010^*$

นอกจากนี้ จากผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี โดยมีค่า $r = .325^{**}$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน (ยอมรับ H_1 = ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ และ ปฏิเสธ H_0 = ความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการ) ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์ของความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการราย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .348^{**}$ ลำดับรองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .333^{**}$

ลำดับต่อมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .218^*$ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่สัมพันธ์กับคุณภาพบริการรายด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $r = .087^*$ และ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจรวมที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า $r = -.010^*$

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.22$, $S.D. = 0.55$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์ (2565) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ได้ข้อสรุปว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมักจะมีคามคาดหวังด้านผู้ให้บริการ สูงสุด ลำดับต่อมา ประชาชนมักจะมีคามคาดหวังด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งเช่นเดียวกับผลการศึกษานี้เช่นกัน ที่ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับปานกลาง แต่จะแตกต่างกันตามบริบท โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมักจะมีคามคาดหวังด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีค่าสูงสุด ลำดับต่อมา คือ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันไป ซึ่งการศึกษาของ จิรวิญญู ทราฤทธิ์และกัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์ (2567) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะ ได้ข้อสรุปว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาอยู่ในพื้นที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความคาดหวัง ของประชาชนที่แตกต่างกันนั่นเอง ส่วนการศึกษาของ จุฑามณี ประสานศรี และคณะ (2565) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมือง ได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุและอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม อายุและอาชีพ โดยรวม อายุแตกต่างกันมีความหวังที่แตกต่างกัน และอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมาก ($= 3.60$, $S.D. = 0.55$) ซึ่งการศึกษาของพัฒน์ดา เรืองฤทธิ์ (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาของ ฉัตรมงคลกานต์ ไชยวิมลสิริ และคณะ (2561) ที่ศึกษาการสร้าง ความพึงพอใจแก่ประชาชนในการให้บริการของภาครัฐ ได้ข้อสรุปว่า การจัดบริการสาธารณะให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนต้องคำนึงถึงหลักการให้บริการท้องถิ่น คือ “ประชาชนต้องมาก่อน” ดังนั้นการบริการประชาชนให้เป็นที่พึงพอใจ จะต้องดำเนินการดังนี้ (1) ควรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) ควรมีการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (3) ควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอ (4) ควรมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) ควรมีการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับการศึกษาของ สมศักดิ์ แสงเจริญรัตน์ (2559) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ข้อสรุปว่า ระดับความเห็นต่อปัจจัยการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล คือ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เช่นเดียวกับการศึกษาของ ชัยรัช หวังสม และคณะ (2567) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้เข้ารับบริการสูงสุด เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการในภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 ซึ่งแตกต่างจากการศึกษานี้ที่พบว่า ลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี จะมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ มีค่าสูงสุด ลำดับรองลงมาคือ ด้านการบริการด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านบุคลากรมีค่าน้อยที่สุด ตามลำดับ ลักษณะดังกล่าวชี้ให้เห็นความแตกต่างเชิงบริบทซึ่งทำให้ความพึงพอใจรายด้านของประชาชนต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงแตกต่างกัน ข้อค้นพบดังกล่าว การศึกษาของ จุฑามณี ประสานศรี และคณะ (2565) อธิบายสรุปว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ และอาชีพ โดยรวมอายุแตกต่างกัน และ อาชีพแตกต่างมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี

จากผลการทดสอบความพึงพอใจที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานีพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคก

หม้อ จังหวัดอุทัยธานีมีความสัมพันธ์ระดับมาก และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ รายด้านของผู้รับบริการในคุณภาพการบริการรวมของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี พบว่า ความพึงพอใจรายด้านส่งผลต่อคุณภาพการบริการรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามณี ประสานศรี และคณะ (2565) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมือง ได้ข้อสรุปว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามอายุ และอาชีพ โดยรวมอายุแตกต่างกัน และ อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของประชาชน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการศึกษาของ จิรพัชร สุตสงวน (2559) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งแตกต่างจาก ผลการศึกษานี้ ทั้งนี้ อมรรรัตน์ สายใจ (2562) ในบทความวิชาการเรื่องการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ข้อสรุปว่า ขอบเขตของบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ (1) การบริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน (2) การบริการให้ทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน (3) การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Services) การบริการสาธารณะต้องมีลักษณะเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย (4) การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การบริการของท้องถิ่นต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และ (5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึงการบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ควรปรับปรุงงานบริการทุกด้านให้ต่อเนื่องเพื่อสร้างการรับรู้และความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น

2) จากผลการศึกษา ประชาชนผู้เข้ามารับบริการมีความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมสูงกว่า ด้านบุคลากร ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานีควรจัดฝึกอบรมและพัฒนาการบริการให้แก่บุคลากรในทุกส่วนงานเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น

3) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกหม้อ จังหวัดอุทัยธานี ควรเปิดช่องทางการมีส่วนร่วมเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในช่องทางต่างๆ ให้ตรงความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการยกระดับมีส่วนร่วมเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในช่องทางต่างๆ ให้ตรงความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาแนวทางการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในทุกมิติ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:

กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์และคณะ. (2566). องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการ สาธารณะ.

Journal of Modern Learning Development, 18(1), 404-412.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชนจำกัด.

จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูปถัมภ์ ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิรพัชร สดสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหา

บัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาอังกฤษ

Applewhite, Phillip B. (1965). **Organizational Behavior**. New York : Prentice–Inc.,Hall.

Homby, A.S. (2000). **Oxford Advanced Leamer’s Dictionary of Curent English**. 6th ed. Oxford : Oxford University Press 70 Holloway V.

Lexington Books. Finn, D. (1921). **Corporate Oligarchy**. New York.

Pankowski. (1996). **Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM**. N.J.

Smith P.C. and Stone, E.F. (1992). **Job Satisfaction : How People Feel about Their Jobs and How It Affects Their Performance**. New York :

William. (1959). **State and Local Government in the United States**. New York : McGraw-Hill. Koehler, J.W. & J. M.

อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

**The influence of good governance on the effectiveness of administration
of local administrative organizations in Chaiyawan District, Udon Thani Province**

ว่าที่ร.ต.หญิง พิมพ์ลา ฤทธิจร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1)) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี (2) อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี (3) หาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 23,335 คน (สำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี) กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโยมานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 394 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อๆ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=3.69$) ประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =3.68$) (2) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีทุกด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .741 ซึ่ง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิ

บาล ทุกด้าน สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีได้ร้อยละ 74.10 เมื่อพิจารณาเป็นข้อย่อยพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน (3) แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายให้ชัดเจน จัดระบบการทำงานให้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องให้ทันต่อสภาพสังคม และยกระดับมาตรฐานการบริการโดยเน้นความสะดวกแก่ประชาชน

คำสำคัญ : การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประสิทธิภาพ การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds(1) the level of good governance administration and the effectiveness of local administrative organizations in Chai Wan District, Udon Thani Province, (2) the influence of good governance administration on the effectiveness of local administrative organizations in Chai Wan District, Udon Thani Province, and (3) find ways to develop the effectiveness of local administrative organizations in Chai Wan District, Udon Thani Province. The study employed a quantitative research design. The population used in this research is 23,335 people who are registered in Chai Wan District, Udon Thani Province (Registration Office, Chai Wan District Office, Udon Thani Province). The sample group for the study was determined by using Tayo Mane's formula, resulting in a sample of 394 people. A questionnaire was used as a tool for data collection. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, and multiple regression analysis.

The data of general information, the results revealed that (1) The administration based on the principles of good governance of local administrative organizations in Chaiwan District, Udon Thani Province, overall was at a high level. When considering individual aspects, it was found that all items were also at a high level ($\bar{X}$ =3.69) ($\bar{X}$ =3.69). The effectiveness of local administrative organization management in Chaiwan District, Udon Thani Province, overall was also at a high level ($\bar{X}$ =3.68). (2) The administration based on the principles of good governance of local administrative organizations in Chaiwan District, Udon Thani Province, in all aspects significantly influenced the effectiveness of local administrative organization management in Chaiwan District, Udon Thani Province at the statistical significance level of .05, with a predictive coefficient of .741. This means that good governance administration in all aspects could jointly predict the effectiveness of local administrative organization management in Chaiwan District, Udon Thani Province by 74.10%. When considering individual aspects, it was found that all items were also at a high level. (3) Guidelines for improving the effectiveness of local administrative organization management in Chaiwan District, Udon Thani Province should include setting clear policies and goals, streamlining and enhancing efficiency in the work system, adopting a citizen-centered approach, continuously developing services to keep pace with social conditions, and upgrading service standards with a focus on convenience for the people.

Keywords: *Good governance management, effectiveness, managing the Local Administration Organizations*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการภาครัฐในยุคปัจจุบันโดยยึดหลักการกระจายอำนาจการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง องค์การปกครองท้องถิ่น เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายจากส่วนกลาง มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย มีขอบเขตของการปกครองที่แน่นอน และมีคณะผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานอย่างอิสระ และมีอำนาจอิสระในด้านการคลัง เช่นการจัดเก็บภาษีและการจัดหารายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด และจัดทำงบประมาณของตนเอง รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการกำหนดนโยบายและมีการบริหารงานของตนเองไม่ต้องขอคำสั่งจากราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งองค์การปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นนี้จะมีบุคลากรของตนเองบริหารงานภายในท้องถิ่น เป็นพนักงานของท้องถิ่นที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของท้องถิ่นเอง (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557, หน้า 6)

ในกระแสสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองในโลกยุคโลกาภิวัตน์ จึงเป็นความท้าทายให้ท้องถิ่นจะต้องพัฒนากลไกเพื่อสร้าง ปรับเปลี่ยน และพัฒนาทักษะ กระบวนการบริหารการเมือง และกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันที่ประเทศไทยเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียนที่มีการร่วมมือกันในการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคง สังคมและวัฒนธรรม ส่งผลให้ท้องถิ่นจะต้องปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์และจัดการกับความหลากหลายมากขึ้น(ปิ่นณพงศ์ วงศ์ณาศรี, 2557, หน้า 57-58)

การพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้กฎหมายต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารจัดการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การพัฒนาเป็นไปตามนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การบริหารท้องถิ่นควรคำนึงถึงหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งถือได้ว่าเป็นนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานราชการท้องถิ่น บริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดการอำนวยความสะดวกและเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ การบริหารราชการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ปิ่นณพงศ์ วงศ์ณาศรี, 2557, หน้า 60)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลคือการกระจายอำนาจในการสนองความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น มีการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การบริหารของรัฐบาลสู่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นรัฐบาลจึงมีแนวนโยบายให้ส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วมหลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยมุ่งสร้างองค์กรให้เป็นไปตามหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2552, หน้า 427-428)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้เพื่อเป็นการกำหนดขอบเขตความหมายแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง (ประกาพันธ์ สุธรรมแพ่ง, 2555, หน้า 2)

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหัวใจของการปกครองแบบประชาธิปไตย ในขณะที่การปกครองในระดับท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนของการบริหาร จัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น ซึ่งประชาชนนั้นมีส่วนร่วมมากขึ้นจากการที่ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบประชาธิปไตยและมีช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมมากขึ้นไม่ว่าการเลือกตั้งและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่นำเอาแนวคิดธรรมาภิบาลมาใช้มีส่วนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นหลักสากลที่อารยประเทศให้ความสำคัญและเป็นประเด็นหลักที่สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลที่ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้นตอบสนองต่อความต้องการของสังคมส่วนรวมและเกิดประโยชน์ต่อสังคมชุมชนสูงสุดมีความรับผิดชอบมีประสิทธิภาพด้วยซึ่งเป็นรูปแบบสถาบันประชาธิปไตยขั้นสูงที่ต้องรับฟังความคิดเห็นจากสังคมจากประชาชนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่ายในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2557, หน้า 5)

อำเภอไชยวาน เป็นอำเภอหนึ่งของจังหวัดอุดรธานี ท้องที่อำเภอไชยวาน ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลไชยวาน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลไชยวาน ทั้งตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชน ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองชนทั้งตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลดอนเตย ครอบคลุมพื้นที่ตำบลดอนเตยทั้งตำบล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 แห่ง ได้บริหารงานโดยยึดหลักการการพัฒนาที่สนองต่อนโยบายรัฐบาล และสอดคล้อง เชื่อมโยงกับทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549 โดยมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและศักยภาพของท้องถิ่นและจังหวัด รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการ และปัญหาของประชาชนในพื้นที่ ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ได้ดำเนินการให้บริการประชาชน โดยการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งที่เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น และภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ตลอดจนระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น (ท้องถิ่นอำเภอไชยวาน, 2561)

การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีในด้านต่าง ๆ ที่ดำเนินการไปแล้วไม่อาจทราบได้ว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ประชาชนผู้ที่ได้รับการเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่อย่างไร ระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีที่ผ่านมาเป็นอย่างไรอยู่ในระดับใด ประชาชนมีความคิดเห็นเป็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ซึ่งปัจจุบันผู้วิจัยเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ยังมีปัญหาและมีปัจจัยหลายปัจจัยที่เป็นอุปสรรคที่มีผลต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี เช่น การบริหารภาครัฐแนวใหม่ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น โดยเฉพาะปัจจัยด้านการบริหารงานตามหลักมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาติชัย อุดมกิจมงคล(2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัดอำเภออุดรธานี ผลการวิจัยพบว่าอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุดรธานี โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .939 และยังพบว่าอิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล สามารถพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดอุดรธานี ได้ร้อยละ 88.20 รวมทั้งงานวิจัยของดาวริกา อักษรถึง (2556, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัจจัยความสำเร็จกับระดับความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการศึกษา : เทศบาลนครหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติของเทศบาลนครหาดใหญ่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติของเทศบาลนครหาดใหญ่ทุกด้าน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัย จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา อิทธิพลของการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ว่าในปัจจุบันมีสภาพเป็นอย่างไร มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันและส่งผลกระทบต่อกัน หรือไม่อย่างไร รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ของการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลมากที่สุดและสามารถสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาล ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
3. เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ไว้ดังนี้

การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. บริบทองค์การบริหารส่วนในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 23,335 คน (สำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี)
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 23,335 คน จำนวน 394 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 127 อ้างถึงใน อรุณจิรวรรณกุล, 2557, หน้า 26) และจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

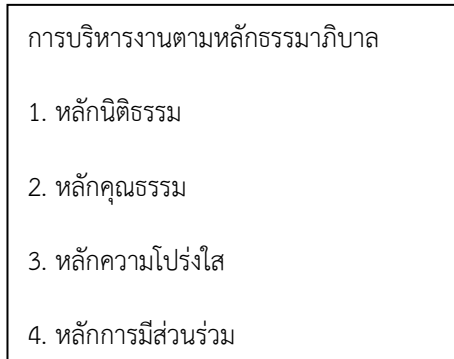
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตด้านเวลา

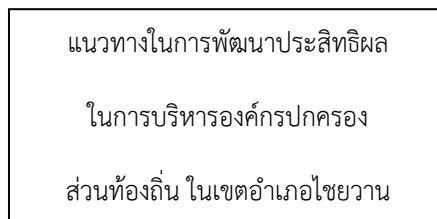
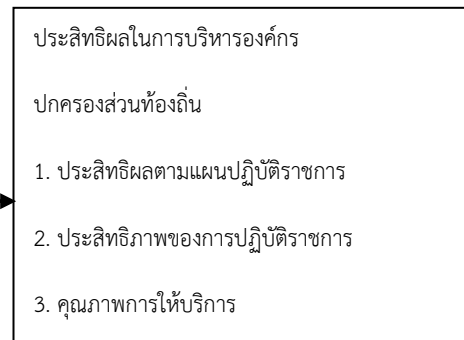
เดือนธันวาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์การ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
4. บริบทองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 23,335 คน (สำนักทะเบียนราษฎร ที่ทำการปกครองอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 23,335 คน จำนวน 394 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p. 127 อ้างถึงใน อรุณจิรวัดน์กุล, 2557, หน้า 26)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่อาศัยอยู่ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 การบริการงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับการการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุระดับประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้(บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 197) คือ

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีประสิทธิผลในการบริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีประสิทธิผลในการบริหาร อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีประสิทธิผลในการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีประสิทธิผลในการบริหาร อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีประสิทธิผลในการบริหาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหาร องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ไปถึงนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ทั้ง 3 แห่ง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 394 คน

2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 3 แห่งในเขตพื้นที่อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่(Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่อาศัยอยู่

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับ 1) การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี และ 3) ประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 การศึกษาอิทธิพลของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในเบื้องต้นจะทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแปรได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการดูความสัมพันธ์ว่าถ้า ตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนไปด้วยหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอยซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

การวิเคราะห์การถดถอยเมื่อมีตัวแปรอิสระหนึ่งตัวแปรและตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร แต่ถ้าหากตัวแปรตามหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปร จะเรียกว่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของการบริการงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี” และผลของการวิจัยมีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีจำนวน 394 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.99 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.95 ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 250 คนคิดเป็นร้อยละ 63.45 และอาศัยอยู่ในตำบลไชยวาน มากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 ตามลำดับ

2. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.77$) หลักความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.73$) หลักการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.69$) หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หลักการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.56$)

3. ประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.65$)

4. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทุกด้าน สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีได้ร้อยละ 74.10 โดยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล หลักความรับผิดชอบ (GOV_5) มีอิทธิพลสูงสุด $\beta (= .467)$ รองลงมาคือ หลักการมีส่วนร่วม (GOV_4) ($\beta = .317$) หลักการตอบสนอง (GOV_6) ($\beta = .131$) หลักความโปร่งใส (GOV_3) ($\beta = .111$) หลักนิติธรรม (GOV_1) ($\beta = .097$) และหลักความเสมอภาค (GOV_2) ($\beta = .058$)

5. การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต

อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรเน้นการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยการก่อสร้างและบำรุงรักษา ถนน เพื่ออำนวยความสะดวก ปลอดภัยของถนน การใช้สัญญาณจราจรไปมา ควรจัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรให้เพียงพอ และขยายเขตไฟฟ้า ส่องสว่างทั่วถึง มีการซ่อมแซมและบำรุงรักษาสมาคมเสมอ ควรพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ ผู้พิการและด้อยโอกาสให้มากที่สุด และควรพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อยโดยการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมป้องกันและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติ ควรนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการสรรหาบุคคล เข้าทำงาน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย และควรมีการจัดตั้งองค์กรกลางของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสรรหาบุคคลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและยุติธรรมและได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ควรจัดระบบการบริหารงานภายในองค์กรเกี่ยวกับและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารที่เหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จ ลุล่วงควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสม ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาต่าง ๆ ให้มากขึ้นควรเน้นการประชาสัมพันธ์และลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นควรมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมการส่งเสริมการศึกษาต่อตลอดจนการแสวงหาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และผู้บริหารฯ ควรรอรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรทุกคน ให้มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ และควรมีการปรับปรุงและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การให้กับพนักงานได้เรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับหน่วยงานมากขึ้น

6. ผลการหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีจากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น สามารถสรุปได้ดังนี้คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชัดเจน มีความเหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จ ลุล่วง ควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยยึดถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ให้ทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกวัน และควรพัฒนาระดับการให้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักความโปร่งใส ($\bar{X}=3.79$)รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.77$) หลักความเสมอภาค ($\bar{X}=3.73$) หลักการมีส่วนร่วม

รวม ($\bar{X} = 3.69$) หลักนิติธรรม ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือหลักการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบัน ผู้บริหารและบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีเป็นบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา โดยการศึกษาอบรมด้านงานการปกครองภาครัฐ ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรดังกล่าว มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในหน้าที่การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม และในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสำคัญ คือเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการบริหารจัดการโดยยึดหลัก ธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด มีการกำกับติดตามการใช้หลักธรรมาภิบาลในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเข้มงวด ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าโดยภาพรวมแล้วองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีจะต้องนำหลักธรรมาภิบาลและหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร และการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว

ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลีนเนศวร์ ชีรการุณวงศ์(2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรมหลักความโปร่งใส รับผิด หลักความคุ้มค่า หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงษ์ คงศิลป์ ทรัพย์ (2562) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเคียว อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลดงเคียว อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านหลักคุณธรรม รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านความโปร่งใสตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เขียวลักษณ์ชาวบ้านโพธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษา ความเป็นธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักความคุ้มค่า ด้านหลักคุณธรรมด้านหลักความโปร่งใส ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลลักษณ์ ธนาคันต์ เมธี(2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคเหนือของประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การและประสิทธิภาพองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์ธร ศิริกุล (2557) ได้ทำการศึกษา ผู้นำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างความคิดเห็นของพนักงานต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัด

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมากที่สุดคือด้านหลักนิติธรรม รองลงมาหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือหลักความคุ้มค่า ส่วนความคิดเห็นของประชาชนใน ต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มากที่สุดคือ หลักนิติธรรม รองลงมาคือหลักคุณธรรม น้อยที่สุดคือด้านหลักการมีส่วนร่วม

2. ประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีประสิทธิภาพการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.68$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ($\bar{X} = 3.65$)

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนเห็นว่าการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีมีการบริหารงานอย่างเหมาะสม เช่น ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน มีการดำเนินการสร้าง/ปรับปรุงที่อยู่อาศัยสำหรับคนยากจน มีการดำเนินการสร้างหรือปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภคและด้านเกษตรกรรมเป็นไปตามความต้องการของประชาชน มีการส่งเสริมกลุ่มอาชีพของประชาชน มีการฝึกอบรมและให้ความรู้ในด้านอาชีพให้ประชาชนมีสร้างมาตรการและแนวทางการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสทางสังคม มีการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่เด็กเยาวชนและประชาชนทั้งในและนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน มีการส่งเสริมการทะนุบำรุงศาสนา การอนุรักษ์จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการจัดทำโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ ฯลฯ จึงทำให้ประชาชนมีความเห็นต่อประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลินเนศวร์ ชีรการณวงศ์(2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลของเทศบาลตำบล ในจังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านความสามารถในการสร้างความพึงพอใจ ด้านการพัฒนองค์กร ด้านกระบวนการภายใน ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ และด้านการจัดหาและการจัดสรรทรัพยากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิริ มูลสิน (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษาและวัฒนธรรมและด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลลักษณ์ ธนानันต์เมธี(2558, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

องค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคเหนือของประเทศไทยผลการศึกษพบว่า ระดับประสิทธิผลขององค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

4. จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทุกด้านสามารถร่วมกันทำนวยประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีได้ร้อยละ 74.10 โดยการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลหลักความรับผิดชอบ (GOV_5) มีอิทธิพลสูงสุด β ($=.467$) รองลงมาคือ หลักการมีส่วนร่วม (GOV_4) ($\beta =.317$) หลักการตอบสนอง (GOV_6) ($\beta =.131$) หลักความโปร่งใส (GOV_3) ($\beta =.111$) หลักนิติธรรม(GOV_1) ($\beta =.097$) และหลักความเสมอภาค (GOV_2) ($\beta =.058$)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี มีการบริหารงานโดยยึดตามหลักธรรมาภิบาล ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ส่งผลต่อระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีเพราะหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานและการปกครองในปัจจุบัน โดยผู้บริหาร และบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีต่างให้ความสำคัญในการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีให้ตีมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีสำเร็จตามเป้าหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีเป็นไปตามระเบียบของทางราชการและตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงาน โดยยึดหลักคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรมให้การสนับสนุนบุคลากรอย่างทั่วถึง บุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม นอกจากนี้ก็ใช้หลักคุณธรรมในการบริหารงานความสัมพันธ์กับชุมชน ผู้บริหารมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา มีการเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ความก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีสถานศึกษาให้แก่ชุมชนทราบโดยทั่วถึงกัน อย่างตรงไปตรงมาตรวจสอบได้ และให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน และชุมชน เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีโอกาสร่วมวางแผน กำหนดนโยบายการดำเนินงาน ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ การบริหารงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เป็นไปด้วยความคุ้มค่า

5. ผลการหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีจากการระดมความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ ที่พิจารณาเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น ได้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานของหน่วยงานให้ชัดเจน มีความเหมาะสมเอื้อให้งานสำเร็จลุล่วง ควรมีการจัดระบบการทำงานให้มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยยึดถือประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้ทันกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ทุกวัน

และควรพัฒนาระดับการให้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการมหาวิทยาลัย
กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรเสริมสร้างการบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาล ด้านหลักการตอบสนอง มากที่สุดเนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยผู้บริหาร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีมีการบริหารงานด้วยความมุ่งมั่นเพื่อ
ตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร และควรสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อผู้รับบริการในการบริหารงาน

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรพัฒนาประสิทธิภาพการ
บริหารงานด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยเน้นการปฏิบัติ
ราชการให้เป็นไปตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีได้วางแผนไว้ การ
ปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรทำให้ให้สอดคล้องกับ
งบประมาณที่ได้วางแผนไว้ และควรดำเนินการปรับขยายฐานภาษีเพื่อสร้างประสิทธิภาพของงานการจัดเก็บ
รายได้ให้เพิ่มมากขึ้น และด้านการพัฒนาองค์กรโดยควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการพัฒนา
คุณภาพการบริหารจัดการให้ประสบผลสำเร็จ

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีควรเน้นและให้ความสำคัญ
เกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ให้มากที่สุด เพราะเป็นตัวแปรที่ส่งผลประสิทธิภาพการบริหารงาน
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีและควรเน้นเสริมสร้างการบริหารงาน
ตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม และด้านหลักการมีส่วนร่วม มากที่สุด
เนื่องจากเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชย
วาน จังหวัดอุดรธานีมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบ
อิทธิพลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในเขตจังหวัดอื่น ๆ

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
และประสิทธิภาพการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานีเป็น
ข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร การสร้างทีมงานของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม (Team Work) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กมลลักษณ์ ธนนันต์เมธี. (2558). อิทธิพลของธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาองค์การ. นครสวรรค์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.

โกวิทย์ พวงงาม. (2549). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ทรงศักดิ์ โอชะคลัง. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารการจัดการที่ดีด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(ยุทธศาสตร์การพัฒนา). สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2550). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กทม.: ประสานการพิมพ์.

ท้องถิ่นอำเภอนาทม. (2561). ข้อมูลพื้นฐานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี.

ภาษาอังกฤษ

Argyris, C. (1964). Interpersonal Competence and Organizational Effectiveness. Homewood: Irwin-Dorsey.

Arnstein, Sherry R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Planning Association, 35, (4), pp. 216-224.

Cameron, K.S. (1981). The Enigma of Organizational Effectiveness. In *Measuring Effectiveness*. D. Baugher, ed. San Francisco : Jossey-Bass. Pp. 1-13.

การจัดตั้งพรรคการเมืองของกลุ่มชาวนา อ.สนม จ.สุรินทร์
สำหรับส่งตัวแทนเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจ
เพื่อแก้ปัญหาความยากจนในสาขาอาชีพชาวนา

นายพงษ์เผ่า เทพาอารักษ์

“พรรคการเมือง” หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีการจัดตั้งองค์กรร่วมกัน มีอุดมการณ์ทางการเมืองร่วมกัน คือ สมาชิกส่วนใหญ่มีความเห็นในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในแนวทางกว้างๆ คล้ายๆ กัน มีวัตถุประสงค์ให้ได้มาซึ่งอำนาจมหาชน และใช้อำนาจนั้นดำเนินการหรือบริหารประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ลักษณะประการนี้สำคัญยิ่ง เพราะโดยธรรมชาติในสังคมอาจมีการรวมตัวกันของบุคคลที่มีความคิดเห็นคล้ายกันเข้าด้วยกัน โดยมีอุดมการณ์ทางการเมืองเหมือนกัน และกลุ่มดังกล่าวมีวัตถุประสงค์จะยึดกุมอำนาจรัฐ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เข้าเป็นรัฐบาล หรือบริหารรัฐกิจ เพื่อดำเนินการตามอุดมการณ์ของตนให้สัมฤทธิ์ผล หากแต่ถ้ากลุ่มดังกล่าวไม่ประสงค์จะเข้ามาบริหารประเทศแล้ว ย่อมไม่ใช่พรรคการเมือง อาจเป็นสหภาพแรงงาน สมาคม หรือมูลนิธิเท่านั้น

ชาวนาไทยได้รับความเดือดร้อนในเรื่องราคาข้าวเป็นนิจิสิต ที่ผ่านมาแทบไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการแก้ปัญหาราคาข้าว ทั้งที่เป็นประเทศผู้ส่งออกข้าวเป็นอันดับต้นๆ ของโลก ชาวนาประสบความเดือดร้อนในเรื่องรายได้ ประสบปัญหาในเรื่องหนี้สิน ชีวิตความเป็นอยู่ของชาวนา เหมือนจะเป็นที่ยอมรับในสังคมไปแล้วว่า เป็นอาชีพที่มีแต่ความยากจน ทั้งๆ ที่ผลิตข้าวให้คนทั้งประเทศกิน ทั้งยังเหลือเพื่อส่งออกเป็นปริมาณมากในแต่ละปี สร้างรายได้อย่างงามให้กับผู้ค้าคนกลาง ผู้ส่งออก นำเงินเข้าประเทศในแต่ละปีมากมาย คนในประเทศมีข้าวกินอย่างไม่อณาทรร้อนใจ ในขณะที่ชาวนากลับต้องรับภาระหนักในการผลิต ต้องรับสภาพความเป็นอยู่ที่แร้นแค้น ยากจน เป็นหนี้ ไม่สามารถยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตขึ้นมาได้ มีแต่คำเฝ้านใจว่าเป็นกระดูกสันหลังของชาติ ซึ่งไม่สามารถแปรมาเป็นคุณภาพชีวิตที่ดีได้เลย

มีพรรคการเมืองที่เกิดขึ้นจากความเดือดร้อนของผู้อยู่ในสาขาอาชีพก่อนหน้านี้ อย่างเช่น พรรคครูไทยเพื่อประชาชน ตั้งแต่คุณครูเงินเดือนน้อย มีหนี้สินมาก งานหนัก ได้รับการยกยอปอขึ้นว่าเป็นแม่พิมพ์ของชาติ ในขณะที่ชีวิตความเป็นอยู่กลับตรงกันข้ามกันค่ายกยอ หลายครั้งของการเลือกตั้งที่ผ่านมา พรรคครูไทยเพื่อประชาชน ได้ส่งพรรคลงเลือกตั้ง คุณครูทั่วประเทศทะเลาะแค้นพรรคหรือคะแนนปาร์ตี้ลิสต์ให้กับพรรคของตนเอง ผ่านศึกเลือกตั้ง พรรคครูไทยเพื่อประชาชนได้สมาชิกรัฐสภาหนึ่งคนทุกครั้ง (ส.ส.ระบบบัญชีรายชื่อ) ใช้การทำงานของ ส.ส.คนเดียวในทุกๆ การเลือกตั้งนั้นหรือไม่ ที่ปัจจุบันชีวิตของครูพัฒนาไปไกลมาก มีการกล่าวกันว่า ปัจจุบันรายได้ของครูอยู่ในระดับที่สูง ทั้งเงินเดือน เงินวิทยฐานะ และอื่นๆ ทั้งยังมีสวัสดิการที่ดีมาก เป็นครูได้ไม่กี่ปีก็ได้กินเงินเดือนระดับรอง ผอ. หรือ ผอ. จนคนหนุ่มคนสาวรุ่นใหม่ไฝฝืนการเป็นครูกันอย่างแพร่หลาย

อีกพรรคหนึ่ง ซึ่งเพิ่งก่อเกิดขึ้นในการเลือกตั้งครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2566 (เป็นการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรไทยเป็นการทั่วไปครั้งที่ 27) คือ พรรคท้องถิ่นไทย ซึ่งก่อเกิดขึ้นโดยขมรมกำนันผู้ใหญ่บ้านในภาคกลาง เนื่องจากความเดือดร้อนในเรื่องของเงินประจำตำแหน่งของผู้ใหญ่บ้านกำนัน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง เงินสวัสดิการ และอื่นๆ เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ต้องรับภาระหนัก ไม่ว่าหน่วยงานไหน กระทรวงไหน มีเรื่องเข้าสู่ท้องถิ่นเมื่อไหร่ ผู้ใหญ่บ้านกำนันจำเป็นต้องรับภาระ จนแทบจะไม่มีเวลาประกอบอาชีพใดๆ ลำพังเงินประจำตำแหน่งรายเดือน น้อยจนแทบจะไม่พอค่าน้ำมันไปปฏิบัติงาน พรรคท้องถิ่นไทย ส่งพรรคลงเลือกตั้ง ขอคะแนนปาดี้ลิสต์ (คะแนนที่ลงให้กับพรรคที่พอใจ) ปรากฏว่าผ่านการเลือกตั้ง ได้ ส.ส.ระบบบัญชีรายชื่อมาหนึ่งคน และหนึ่งคนนี้หรือเปล่า ที่จะเป็นความหวังอันสำคัญให้กับผู้ใหญ่บ้านกำนันทั่วประเทศต่อไป อย่างน้อยผู้ใหญ่บ้านกำนันก็มีตัวแทน มีเจ้าภาพ อยู่ในรัฐสภา มีโอกาสในการเสนอกฎหมาย แก้ไขกฎหมาย นำเสนอความคิดเห็น แม้แต่การร่วมอยู่ในคณะกรรมการต่างๆ อันเป็นการถือได้ว่า มีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจนั่นเอง

หันมาดูชาวนา ซึ่งมีกันอยู่กว่า 8 ล้านคนทั่วประเทศ มากกว่าครูหลายเท่า มากกว่าผู้ใหญ่บ้านกำนันหลายเท่า แต่ไม่มีพรรคของตัวเอง ไม่มีตัวแทน ไม่มีใครไปเป็นปากเป็นเสียง ไม่มีใครคิดจะออกกฎหมายหรือวางระบบการบริหารจัดการให้ชาวนามีราคา ให้ชาวนามีชีวิตที่มั่นคง มีแต่การแอบอ้างชาวนา พอสมใจแล้ว ก็ไม่เคยสนใจที่จะเป็นเจ้าภาพให้กับชาวนาอย่างแท้จริง การทำงานใด อาชีพใด การงานใด หากไม่มีเจ้าภาพเสียอย่าง ก็คงจะไม่เป็น โล้เป็นพาย เหมือนอย่างอาชีพชาวนาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันชาวนาจะกลายเป็นอาชีพที่นับวันจะสูญหายไปจากสังคม เหลือแต่ชาวนาสูงวัย ลูกหลานชาวนาส่วนใหญ่ต่างเข้ามาทำงานในเมือง หรือเคลื่อนย้ายสู่แรงงานนอกภาคเกษตรมากขึ้น เพราะเห็นว่าอาชีพทำนาเป็นงานที่หนัก ต้องพึ่งพาธรรมชาติ รายได้น้อย ไม่แน่นอน และไม่มีสวัสดิการที่มั่นคง จึงทำให้เกิดความหวั่นวิตกว่าอนาคตข้างหน้าชาวนาอาจสูญพันธุ์ และส่งผลกระทบต่อสังคม

เมื่อปี 2553 ประเทศไทยมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 20.3 ล้านครัวเรือน มีสมาชิกเฉลี่ยครัวเรือนละ 3.2 คน คิดเป็นผู้ประกอบอาชีพทำนาคงเหลือประมาณ 4 ล้านครัวเรือน หรือมีประชากรที่เป็นชาวนาประมาณ 13 ล้านคน ในภาพรวมครัวเรือนชาวนาเฉลี่ยทั่วประเทศ มีรายได้จากการเกษตรในครัวเรือนร้อยละ 50.62 และเป็นรายได้นอกการเกษตรร้อยละ 49.38 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)

ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าครัวเรือนชาวนาไม่ได้พึ่งพิงรายได้จากกิจกรรมการปลูกข้าวเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีกิจกรรมการผลิตนอกการเกษตรอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ

ข้อเท็จจริงปัจจุบันพบว่าสมาชิกของครอบครัวชาวนาจำนวนหนึ่งไม่ได้ประกอบอาชีพทำนา แต่ประกอบอาชีพอื่น เช่น รับจ้าง ค้าขาย รับราชการ ในขณะที่ชาวนาจำนวนไม่น้อย เมื่อผ่านพ้นฤดูกาลทำนาก็จะประกอบอาชีพอื่นเพื่อหารายได้เลี้ยงครอบครัว เช่น ขายลอตเตอรี่ ขับรถแท็กซี่ เป็นต้น ดังนั้นตัวเลขสุทธิของผู้ประกอบอาชีพทำนาจริงน่าจะเหลือประมาณ 8 ล้านคน กล่าวได้ว่าชาวนาไม่ได้เป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศเช่นในอดีตอีกต่อไป

นอกจากนั้นในบรรดาคนทำนาซึ่งแบ่งออกได้สองประเภท ประเภทแรกเป็นชาวนาแท้ คือ ทำนาด้วยตนเอง ประเภทที่สอง คือ ผู้จัดการนา อาจเป็นเจ้าของที่นาหรือเช่านาแต่ให้คนอื่นทำในลักษณะผู้ประกอบการและผู้ลงทุนทำนา

สังคมชาวนาและสังคมชนบทยุคปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตมาก ชาวนาและคนในชนบทจำนวนไม่น้อยได้เปลี่ยนแปลงฐานะตนเองเป็นชนชั้นกลาง ชาวนาจำนวนมากรับอิทธิพลทางความคิดบริโภคนิยมจากสังคมเมือง และทำการผลิตเพื่อตอบสนองตลาดมากกว่าการพึ่งพาตนเอง

นั่นคือผลิตเพื่อขายมากกว่าผลิตเพื่อบริโภคในครัวเรือน รวมไปถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ทำให้ความคิดชีวิตความเป็นอยู่และความต้องการของคนในชนบทเปลี่ยนแปลงไปและไม่แตกต่างจากสังคมเมืองมากนัก

ช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา สัดส่วนคนจนและช่องว่างของความยากจนของครัวเรือนชาวนาลดลงไปมาก เพราะกิจกรรมการผลิตของครัวเรือนที่เคยพึ่งพากับการเกษตร โดยเฉพาะการผลิตข้าวเป็นส่วนสำคัญ ได้กระจายไปสู่การพึ่งพิงนอกการเกษตรมากขึ้น อย่างไรก็ตามแม้รายได้ของครัวเรือนชาวนาจะปรับตัวดีขึ้นในช่วงที่ผ่านมา แต่ความเหลื่อมล้ำระหว่างชาวนาและเกษตรกร กับอาชีพอื่น ยังมีสัดส่วนสูงถึง 15 เท่า และเมื่อเทียบกับภาคเกษตรอื่น ชาวนามีรายได้ต่ำสุดประมาณ 1.2 แสนบาทต่อครัวเรือน

โดยสาเหตุสำคัญที่ทำให้รายได้ของชาวนาลดลงเกิดจากภาวะการถดถอยของพื้นที่ปลูกข้าวจากภาวะภัยแล้ง และภาวะเศรษฐกิจในประเทศที่ชะลอตัว และชาวนายังปรับตัวไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

จะเห็นได้ว่า โลกวันนี้เป็นโลกของคนมีความรู้ และมีเครือข่าย หากเราตามโลกไม่ทันก็จะเสียเปรียบ และถูกเอารัดเอาเปรียบอยู่เรื่อย ๆ หากชาวนาจะอยู่รอดได้ในสังคมยุคปัจจุบัน ชาวนาจำเป็นต้องมีการปรับตัว ไม่ยึดติดกับการปลูกข้าวเพียงอย่างเดียว มีองค์ความรู้ด้านการเกษตร และการปลูกพืชที่หลากหลาย และมีเครือข่ายความร่วมมือ

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีการรวมตัวของกลุ่มชาวนาอยู่บ้าง แต่เป็นไปในรูปที่ไม่เข้มแข็ง ไม่มีอำนาจ ข้อเสนอ ข้อเรียกร้องต่างๆ ของกลุ่มชาวนา ดูเหมือนจะได้รับความสนใจจากผู้มีอำนาจ (นักการเมือง ข้าราชการ) น้อย หรือไม่ได้รับความสนใจเลย อย่างเช่น ข้อเรียกร้องเกี่ยวกับนโยบายข้าว ดังนี้...

สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ออกแถลงการณ์ 3 มาตรการช่วยเหลือชาวนา ไม่ตอบโจทย์

ร้อง “นบข” ทบทวนใหม่ หนุน “ประกันราคา” ไม่ต่ำกว่า 1 หมื่นบาทต่อตัน

ยื่น 5 ข้อเสนอแก้ราคาดี๋ย พร้อมตั้ง 9 คำถามถึงรัฐบาล

วันนี้ (21 ก.พ.2568) นายปราโมทย์ เจริญศิลป์ นายกสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ออกแถลงการณ์ของสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทยว่า ตามที่สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ได้ร่วมประชุมคณะอนุกรรมการนโยบายและบริหารข้าวแห่งชาติ (นบข.) ด้านอนุตลาดฯ เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2568

โดยมีนายพิชัย นริพทะพันธุ์ รมว.พาณิชย์ เป็นประธานการประชุม และได้ร่วมพิจารณามาตรการช่วยเหลือด้านราคาข้าวนาปีการผลิต 2568 ดังนี้

1. ขยายโครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปี ช่วยค่าฝากเก็บ 1,500 บาท/ตัน ระยะเวลา 1-5 เดือน ในพื้นที่ 72 จังหวัด ปริมาณ 1.5 ล้านตัน วงเงิน 1,219.13 ล้านบาท
2. การเพิ่มช่องทางการตลาดในประเทศ โดยเปิดจุดรับซื้อ รัฐสนับสนุนค่าบริหารจัดการตันละ 500 บาท ผู้ประกอบการช่วยซื้อในราคานำตลาด 300 บาทต่อตัน เป้าหมาย 300,000 ตัน ในพื้นที่ 72 จังหวัด งบประมาณ 150 ล้านบาท เป็นทางเลือกให้กับเกษตรกรที่ต้องการจะขายเลย
3. โครงการชดเชยดอกเบี้ยให้ผู้ประกอบการค้าข้าวในการเก็บสต็อกข้าว ช่วยดอกเบี้ยผู้ประกอบการ 6% สำหรับผู้ประกอบการเก็บสต็อก 2 - 6 เดือน และผู้ประกอบการรับซื้อราคาสูงกว่าตลาด 200 บ./ตันขึ้นไป เป้าหมาย 2 ล้านตัน วงเงิน 524.40 ล้านบาท โดยทั้ง 3 มาตรการ ใช้งบประมาณรวม 1,893.53 ล้านบาท

สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย โดยนายปราโมทย์ เจริญศิลป์ นายกสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย นายเกรียงศักดิ์ ตาปนานนท์ ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ได้ชี้แจงรายละเอียดข้อจำกัด และขีดความสามารถของมาตรการดังกล่าวถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นกับการใช้งบประมาณ เป็นการเปิดช่องโอกาสให้เกิดการทุจริตเชิงนโยบาย รวมถึงความไม่พร้อมในเรื่ององค์ประกอบในสถาบันที่ร่วมโครงการ และที่สำคัญ มาตรการต่างๆ ยังไม่ตรงตามความเดือดร้อนของเกษตรกรที่ออกมาเรียกร้องให้รัฐบาลช่วยเหลือ

มติกรรมการสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย เห็นพ้องว่า มาตรการทั้งหมด ไม่ตอบสนองความเดือดร้อนของเกษตรกร โดยแท้จริง ขอให้ทบ. ทบทวนและวางมาตรการใหม่ตามที่เกษตรกรร้องขอ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกร และป้องกันการลุ่่มเสี่ยงทางเสถียรภาพของรัฐบาล อย่างไรก็ตาม สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ขอสรุปความเดือดร้อนของเกษตรกรผู้ทำนาปี ปีการผลิต 2567/68 ดังนี้

1. ขอให้ภาครัฐพิจารณา มาตรการประกันราคาผลผลิตข้าวเปลือกข้าวในฤดูนาปีปีการผลิต 2568 ความชื้นไม่เกิน 15% ราคาไม่ต่ำกว่า 12,000 บาท/ตัน 1.2 ความชื้นไม่เกิน 25% ราคาไม่ต่ำกว่า 10,000 บาท/ตัน
2. ขอให้ภาครัฐพิจารณา มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรในกรณีงดเผาตอซังฟางข้าว ไร่ละ 500 บาท ตามจำนวนพื้นที่เพาะปลูกที่เกษตรกรขึ้นทะเบียนไว้
3. ขอให้ภาครัฐควบคุมปัจจัยการผลิต เช่น ปุ๋ย ยา และน้ำมันเชื้อเพลิง
4. ขอให้ภาครัฐพิจารณาหาแนวทางชดเชยพื้นที่เกษตรกรที่ใช้เป็นทุ่งรับน้ำ ตามที่เกษตรกรร้องขอ
5. ขอให้ภาครัฐพิจารณาโครงการไร่ละ 1,000 บาท ให้ยังคงเดิม อันเป็นการวางมาตรการความเสี่ยงในเรื่องต้นทุนการผลิต

ทั้งนี้ ในการดำเนินโครงการต่างๆ ภาครัฐต้องพิจารณาถึงกลุ่มเกษตรกรที่ทำการเก็บเกี่ยวไปแล้วให้ได้รับสิทธิ์ในมาตรการดังกล่าวทุกมาตรการ โดยเท่าเทียมกัน นอกจากนี้สมาคมฯ ตั้ง 9 ประเด็นสอบถามในที่ประชุม ดังนี้

1. พื้นที่นาปรัง 10 ล้านไร่ ผลผลิต 6.5 ล้านตัน แต่โครงการมีเป้าหมายซื้อเพียง 3.8 ล้านตัน คำถามคือ ส่วนที่เหลือจะอย่างไร และชาวนาที่เกี่ยวข้องไปแล้วจะอย่างไร
 2. ราคาที่ตั้งไม่ต่างจากราคาตลาดที่มีการซื้อขาย ข้าวแห้ง (คช.15%) ที่ 8,500-8,800 บาท/ตัน ข้าวสด (คช.ประมาณ 25%) 7,200-7,500 บาท/ตัน
 3. ต้องใช้หลักฐาน เช่น ใบขึ้นทะเบียนเกษตรกร และอื่นๆหรือไม่ เพื่อยืนยันสิทธิ์และจำนวนข้าวที่ขายรัฐบาลจะป้องกันอย่างไร จะเชื่อได้อย่างไรว่ามีการซื้อขายข้าวจากชาวนาจริง ไม่เป็นการเอาข้าวของผู้ประกอบการมาสวม แล้วใช้สิทธิ์ของชาวนา ในการรับส่วนต่าง 1,000 บาท/ตัน
 4. ชาวนาที่ขายไปก่อนหน้านี้แล้ว จะมีแนวทางช่วยเหลืออย่างไร
 5. การขึ้นทะเบียนในฤดูนาปรัง มีจำนวนพื้นที่ และจำนวนชาวนากี่ราย
 6. ข้อเท็จจริงที่ในวงการค้าข้าว และชาวนารับรู้กันว่า ณ ปัจจุบัน มีเกษตรกรนำข้าวที่ไม่เป็นพันธุ์ข้าวของไทยมาปลูกจำนวนมากในพื้นที่ภาคกลาง และภาคเหนือ เราให้เข้าใช้สิทธิ์ในการขายได้หรือไม่ หรือว่าจำกัดสิทธิ์ในการขาย และเราจะขึ้นทะเบียนเกษตรกรอย่างไร พันธุ์ที่เพาะปลูกจริงกับการขึ้นทะเบียนจะตรงกันหรือไม่
 7. ในการที่ชาวนาเพาะปลูกข้าวในฤดูนาปรังมีหลายสายพันธุ์ เช่นข้าวหอมปทุม พันธุ์ข้าวกลุ่มข้าว 5% กข.79 พันธุ์ข้าวเหนียว จะดูแลแต่ละกลุ่มข้าวอย่างไร ควรจะกำหนดมาตรการในคราวเดียวกัน
 8. สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ได้นำเสนอ จ่ายตรงชาวนา 500 บาท/ไร่ หรือที่ชาวนาที่ออกเรียกร้องเสนอประกันรายได้ เพราะเหตุผลใดจึงไม่นำมาพิจารณา ทำไมไม่จ่ายตรงให้กับชาวนาเลย ทำไมต้องซื้อข้าวไปเก็บแล้วจ่ายค่าฝากให้ชาวนา 1,000 บาท/ตัน และจ่ายให้สหกรณ์ และ/หรือโรงสี ที่เข้าร่วม 500 บาท/ตัน ทั้งที่เกษตรกรได้รับประโยชน์ไม่ทั่วถึง
 9. โครงการชดเชยดอกเบี้ย ให้โรงสีที่เก็บฝาก เดิมที่ให้ 3% เพิ่มชดเชยอีก 3% รวมเป็น 6% หรือว่าขึ้นโครงการใหม่เป็น 6% โดยรัฐจะต้องใช้วงเงินเพิ่มอีก 500 กว่าล้านบาท ประโยชน์จะถึงชาวนาจริงหรือไม่ และมีคำถามจากในที่ประชุมว่า จะรู้ได้อย่างไรว่าผู้ประกอบการจะชื้อนาคาตลาด 200 บาทจริง
- ทั้งนี้สมาคมฯ มองว่า ที่ประชุมคณะอนุกรรมการด้านการตลาด สรุปว่าเห็นด้วยในหลักการ ส่วนรายละเอียดต่างๆ จะมีกรรมการชุดย่อยดำเนินการ และนำเสนอ นบข. ซึ่งสมาคมฯ ได้เน้นย้ำไปว่าชาวนาต้องขายข้าวสดได้ 8,000 บาท/ตัน อย่างไรก็ตามสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย ขอยืนยันว่า การประชุมคณะอนุกรรมการด้านการตลาด ข้อเสนอของสมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย รวมถึงข้อเสนอของชาวนาที่ยื่นผ่านผู้ว่าฯแต่ละจังหวัด ไม่ผ่านการพิจารณา โดยแจ้งว่าไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากขัดกับมติ ครม. เมื่อวันที่ 21 พ.ย.66 และ มติ นบข.เมื่อวันที่ 8 พ.ย.67 กำหนดว่าในการจัดทำมาตรการ/โครงการ เพื่อสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือภาคเกษตร ให้หลีกเลี่ยงการดำเนินการในลักษณะการให้เงินอุดหนุนช่วยเหลือ ชดเชย หรือประกันราคาสินค้าเกษตรโดยตรงแก่เกษตรกร ส่วนเรื่องที่ประชุมนำขึ้นมาพิจารณาโดยฝ่ายเลขานุการเป็นผู้นำเสนอ ในเรื่องของมาตรการที่จะให้สหกรณ์ ดำเนินการรับซื้อหรือรับฝาก โดยสหกรณ์ได้ 500 บาท/ตัน ชาวนาได้ 1,000 บาท/ตัน ราคาข้าวแห้งที่ 8,500 บาท/ตัน สมาคมชาวนาและเกษตรกรไทย

ไม่ได้เป็นผู้นำเสนอ และไม่ได้เป็นแนวคิดของสมาคม สมาคมฯ ขอยืนยันตรงนี้เพื่อความเข้าใจ และคิดว่าหลายฝ่ายทราบดีถึงขีดความสามารถและจำนวนสหกรณ์ว่าไม่มีกำลังพอ และส่วนที่จะเอาใครมาช่วยรับสมาคมฯ ไม่แน่ใจ แต่คิดว่าอาจจะมีการเอาโรงสีมาเข้าโครงการ และได้ค่าการจัดการ 500 บาท/ตัน และเงินชดเชยดอกเบี้ยอีก 6% ให้โรงสีซื้อน้ำตาล โดยทุกฝ่ายทราบว่าสมาคมได้ท้วงติงไปในหลายประเด็น สรุปคือ

“มาตรการที่ออกมาทั้งหมด ไม่มีส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นของสมาคมชาวนา หรือของชาวนาที่ยื่นหนังสือต่อผู้ว่าราชการจังหวัดที่ได้นำเสนอเลย ส่วนเรื่องการเผาฟางสมาคมได้นำเสนอต่อที่ประชุม แต่ที่ประชุมบอกว่าไม่มีความชำนาญเชี่ยวชาญพอ จึงขอให้กระทรวงเกษตรนำไปพิจารณาในคณะกรรมการด้านการผลิตต่อไป” (มติชนสุดสัปดาห์, มี.ค. 2568)

จากบทความที่เป็นเนื้อหาช่วยมา แสดงให้เห็นถึงราคาข้าว ความเดือดร้อนของชาวนา บทบาทการรวมกลุ่มของชาวนาที่เป็นสมาคม ข้อเรียกร้องที่ปราศจากการเหลียวแล เพราะฉะนั้นคงถึงเวลาแล้ว ที่ชาวนาจะต้องจัดตั้งองค์กรที่เข้มแข็ง นั่นก็คือ “พรรคการเมือง” เพื่อที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจ เพื่อยกระดับรายได้ คุณภาพชีวิต และรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์อันงดงามแห่งนาข้าวบนผืนแผ่นดินไทยอย่างยั่งยืน คำถามก็คือ

1. ชาวนาหรือประชาชนทั่วไป จัดตั้งพรรคการเมืองได้หรือไม่อย่างไร
2. ชาวนาหรือประชาชนทั่วไป หากต้องการจัดตั้งพรรคการเมือง ต้องมีคุณสมบัติหรือองค์ประกอบอย่างไรบ้าง

3. ความยากง่าย รวดเร็วหรือช้า ในการจัดตั้งพรรคการเมืองอยู่ที่องค์ประกอบอะไรบ้าง

4. เมื่อมีพรรคการเมืองในสาขาอาชีพแล้ว จะสามารถเข้าไปมีบทบาทในการช่วยเหลือสาขาอาชีพ เพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตในสาขาอาชีพ ได้อย่างไร

พรรคการเมืองหมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีการจัดตั้งองค์กรร่วมกัน มีอุดมการณ์ทางการเมืองร่วมกัน คือ สมาชิกส่วนใหญ่มีความเห็นในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมในแนวทางกว้างๆ คล้ายๆ กัน มีวัตถุประสงค์ให้ได้ว่าซึ่งอำนาจมหาชน และใช้อำนาจนั้นดำเนินการหรือบริหารประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น ลักษณะประการนี้สำคัญยิ่ง เพราะโดยธรรมชาติในสังคมอาจมีการรวมตัวกันของบุคคลที่มีความคิดเห็นคล้ายกันเข้าด้วยกัน หากแต่ถ้ากลุ่มดังกล่าวไม่ประสงค์จะเข้ามาบริหารประเทศแล้ว ย่อมไม่ใช่พรรคการเมือง อาจเป็นสหภาพแรงงาน สมาคม หรือมูลนิธิเท่านั้น โดยสรุป ความหมายของพรรคการเมือง คือ กลุ่มบุคคลที่มีการจัดตั้งองค์กรร่วมกัน โดยมีอุดมการณ์ทางการเมืองเหมือนกัน และกลุ่มดังกล่าวมีวัตถุประสงค์จะยึดกุมอำนาจรัฐ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ เข้าเป็นรัฐบาล หรือบริหารรัฐกิจ เพื่อดำเนินการตามอุดมการณ์ของตนให้สัมฤทธิ์ผล

อย่างไรก็ตาม ก่อนที่เราจะเริ่มตั้งพรรคการเมืองนั้น เรามาศึกษาคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งพรรคการเมืองให้มีความรู้โดยถ่องแท้เสียก่อน

1. พระราชบัญญัติ

พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) หมายถึง กฎหมายที่ถูกตราขึ้นโดยรัฐสภา ซึ่งต้องผ่านความเห็นชอบของสมาชิกสภาและวุฒิสภา ตามวาระที่รัฐธรรมนูญกำหนด จากนั้นจึงนำขึ้นถวายทูลเกล้าเพื่อลงพระปรมาภิไธย แล้วประกาศในราชกิจจานุเบกษา พระราชบัญญัติจึงเป็นกฎหมายที่ถูกบังคับใช้ภายหลังจากประกาศในราชกิจจานุเบกษาเรียบร้อยแล้ว เนื้อหาของพระราชบัญญัตินั้นจะกำหนดเนื้อหาในเรื่องใดก็ได้ แต่ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญ ผู้ที่สามารถส่งร่างพระราชบัญญัติเพื่อให้รัฐสภาพิจารณาในวาระการประชุมของสมัยประชุมสภา คือ 1. คณะรัฐมนตรี โดยรัฐมนตรีท่านหนึ่งเป็นผู้เสนอร่างกฎหมายและรัฐมนตรีเกินครึ่งหนึ่งเห็นชอบและรับหลักการ 2. สมาชิกสภา (ส.ส.) จำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน 3. ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งไม่น้อยกว่าหนึ่งหมื่นคน

2. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ คือ กฎหมายที่มีลักษณะพิเศษ ที่รัฐธรรมนูญระบุชื่อและหลักการสำคัญเอาไว้โดยเฉพาะ เพื่อขยายบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น มีกระบวนการตราและพิจารณาเหมือนกับการตราพระราชบัญญัติ แต่มีลักษณะพิเศษโดยรัฐสภาจะตราขึ้นได้เฉพาะในกรณีที่รัฐธรรมนูญบัญญัติให้ตราขึ้นและกำหนดเนื้อหาสาระสำคัญไว้ อันเป็นการผูกพันให้รัฐสภาจะต้องตรากฎหมายให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักการที่รัฐธรรมนูญกำหนดเท่านั้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบัน ได้บัญญัติให้มีพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ จำนวน 10 ฉบับ คือ

1. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
2. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการได้มาซึ่งสมาชิกวุฒิสภา
3. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการการเลือกตั้ง
4. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง
5. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน
6. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
7. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการตรวจเงินแผ่นดิน
8. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญ
9. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง
10. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ

ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญจะเสนอได้ก็แต่โดย 1. คณะรัฐมนตรี โดยข้อเสนอแนะของสภาผู้แทนราษฎร ศาลรัฐธรรมนูญ หรือองค์กรอิสระที่เกี่ยวข้อง 2. สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรจำนวนไม่น้อยกว่าหนึ่งในสิบของจำนวนสมาชิกทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ของสภาผู้แทนราษฎร

3. คณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)

คณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นหน่วยงานที่เป็นอิสระที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ มีประธานกรรมการการเลือกตั้งเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด เป็นหน่วยงานอิสระในการ

บริหารงานบุคคล งบประมาณ และการดำเนินการด้านอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติ มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยพอจะแบ่งหัวข้อโดยสังเขป ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการการเลือกตั้ง นายทะเบียนพรรคการเมือง และคณะกรรมการสรรหาสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการการเลือกตั้ง นายทะเบียนพรรคการเมือง และคณะกรรมการสรรหาสมาชิกวุฒิสภา
2. ศึกษาและสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเลือกตั้ง การสรรหาสมาชิกวุฒิสภา การออกเสียงประชามติ และการพัฒนาพรรคการเมือง
3. เผยแพร่วิชาการ ให้ความรู้และการศึกษาแก่ประชาชนรวมทั้งผู้สมัครรับเลือกตั้งเกี่ยวกับการพัฒนาการเมืองและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้สิทธิเลือกตั้งโดยสุจริตและเที่ยงธรรม
4. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้ง การสรรหาสมาชิกวุฒิสภา หรือการออกเสียงประชามติ ผู้มีอำนาจหน้าที่ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในการเลือกตั้ง หรือการสรรหาสมาชิกวุฒิสภา หรือเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้ง หรือเกี่ยวกับการทุจริต หรือประพฤตินิชอบในการเลือกตั้งของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง พรรคการเมือง หรือบุคคลอื่นใด เพื่อดำเนินการตามระเบียบที่คณะกรรมการการเลือกตั้งกำหนด

4.สมาชิกวุฒิสภา (ส.ส.)

หมายถึงนักการเมืองที่ผ่านการเลือกตั้ง ได้รับคะแนนมากพอและมีโอกาสได้เข้าไปทำงานในวุฒิสภา เป็นตัวแทนของปวงชนชาวไทย ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คือ การออกกฎหมาย แก้ไขเพิ่มเติมกฎหมาย รวมถึงตรวจสอบการทำงานของรัฐมนตรี สมาชิกวุฒิสภามี 2 ประเภท คือ ส.ส.เขต เป็นตัวแทนจากเขตพื้นที่การเลือกตั้ง และส.ส.ระบบบัญชีรายชื่อ มักเป็นนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิของพรรคเป็นหลัก เป็นตัวแทนที่พรรคส่งรายชื่อไว้เพื่อรับคะแนนจากคะแนนที่ประชาชนลงให้กับพรรคทั่วประเทศ รัฐธรรมนูญปี พ.ศ.2560 กำหนดให้มี ส.ส.เขตทั่วประเทศ จำนวน 400 คน และมี ส.ส.ระบบบัญชีรายชื่ออีก 100 คน รวมเป็น 500 คน

5.รัฐมนตรี

หมายถึงตัวแทนจากพรรคการเมือง ผู้เป็นสมาชิกของคณะรัฐมนตรี รับผิดชอบร่วมกับคณะรัฐมนตรีในนโยบายทั่วไปของรัฐบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ถ้าเป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงหรือทบวง ก็เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในกระทรวงหรือทบวงที่ตนว่าการและรับผิดชอบในการบริหารราชการกระทรวงหรือทบวงนั้น ปัจจุบันมีกระทรวงหรือเทียบเท่าจำนวน 20 กระทรวง

6.คณะรัฐมนตรี

คณะบุคคลที่พระมหากษัตริย์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมแต่งตั้งขึ้น ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีคนหนึ่ง และรัฐมนตรีอื่นอีกไม่เกินจำนวนตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ เพื่อทำหน้าที่

บริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 158 วรรคหนึ่ง กำหนดให้มีคณะรัฐมนตรี จำนวน 36 คน ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีอื่นอีกไม่เกิน 35 คน ทำหน้าที่บริหารราชการแผ่นดิน ตามหลักความรับผิดชอบร่วมกัน

การบริหารราชการแผ่นดิน คณะรัฐมนตรีต้องดำเนินการตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ กฎหมาย และนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อรัฐสภา รวมทั้งต้องรับผิดชอบต่อสภาผู้แทนราษฎรในเรื่องที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของตน และก่อนที่จะเข้าบริหารราชการแผ่นดิน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 162 กำหนดให้คณะรัฐมนตรีต้องแถลงนโยบายต่อรัฐสภา โดยไม่มีการลงมติความไว้วางใจ

เมื่อเราศึกษาและทราบคำสำคัญสำหรับการจัดตั้งพรรคการเมืองพอสมควรแล้ว สิ่งที่เราจะต้องศึกษาอย่างละเอียดมากขึ้นก็คือ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง พ.ศ.2560 และข้อบังคับของคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ.2563 ซึ่งร่างพระราชบัญญัติและข้อบังคับที่กล่าวถึงนี้ ก็สามารถหาข้อมูลศึกษาได้โดยทั่วไป หรือจะไปขอเอกสารที่สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งตั้งอยู่ ณ ศูนย์ราชการ ถ.แจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ก็ได้ และหากเราได้ศึกษาโดยถ่องแท้แล้ว เราก็จะทราบได้ว่า

1. ชาวนาและประชาชนทั่วไปสามารถร่วมกันจัดตั้งพรรคการเมืองได้ เมื่อมีพรรคการเมืองของสาขาอาชีพก็หมายความว่าอาชีพนั้นๆ มีโอกาสที่ส่งตัวแทนเข้าไปนั่งในรัฐสภา เพื่อเป็นปากเป็นเสียง หรือแม้กระทั่งเสนอกฎหมาย (พระราชบัญญัติ) ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตหรือความต้องการของสาขาอาชีพนั้นๆ ได้

2. ทำให้ทราบว่าพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง เป็นกฎหมายที่เปิดโอกาสให้กับผู้คนทุกคนในสังคม ที่จะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจ (เป็น ส.ส.หรือรัฐมนตรี) เพียงแต่ต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด และเมื่อศึกษากฎหมายโดยรอบครบชัดเจนแล้ว ก็จะเห็นว่า คนที่ดี (ไม่เป็นบุคคลต้องห้ามมิให้ใช้สิทธิสมัครรับเลือกตั้งตามมาตรา ๕๘ (๑) (๒) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๔) (๑๖) (๑๗) หรือ (๑๘) ของรัฐธรรมนูญ) คนที่มีอุดมการณ์ คนที่มีความมุ่งมั่น คนที่สามารถเสียสละได้ เมื่อรวมกลุ่มกันได้ตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด ก็สามารถที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการดูแลทุกข์สุขของอาณาประชาราษฎร์ได้อย่างไม่ยากเย็นเกินไปนัก

3. ทำให้ทราบถึงเงื่อนไขและข้อบังคับของคณะกรรมการการเลือกตั้ง อันมีข้อปลีกย่อย ซึ่งจำเป็นต้องปฏิบัติในการยื่นเสนอจดทะเบียนจัดตั้งพรรคการเมือง กลุ่มบุคคลที่ร่วมอุดมการณ์เพื่อจัดตั้งพรรคการเมือง จำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้ข้อปลีกย่อยต่างๆ ให้รอบคอบ ไม่เช่นนั้นจะเสียเวลา เน้นซ้ำเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น และบางทีถึงขนาดหมดกำลังใจ ทดท้อ กันเลยทีเดียว

4. ทำให้ทราบถึงแนวทางการจัดตั้งพรรคการเมืองของกลุ่มชาวนา ชาวบ้าน ประชาชนทั่วไป ที่ไม่จำเป็นต้องร่ำรวย ไม่จำเป็นต้องมีการศึกษาสูงมากนัก แต่ผู้นำต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความรอบรู้ที่มากพอ คนเก่งไม่เสมอไปที่จะต้องมีความรอบรู้

5. ทำให้ทราบถึงแนวทางในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารรัฐกิจ เพื่อประโยชน์ของมวลชนในสาขาอาชีพ อย่างเช่น พรรคชาวนา มีมวลชนในสาขาอาชีพประมาณ 8 ล้านคน ซึ่งแน่นอนที่สุดว่าหากชาวนาล้มตาอ้าปากได้ มีรายได้ที่ดีขึ้น มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ก็จะกลายเป็นรากฐานอันมั่นคงให้กับเศรษฐกิจของประเทศนั่นเอง

ในที่นี้ ใคร่ขอยกข้อบังคับของคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งพรรคการเมืองดังนี้ (ขออนุญาตรักษาเลขไทยไว้ ตามแบบหนังสือราชการ)

การเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองไว้ก่อน

ข้อ ๑๖ บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามข้อ ๖ จำนวนไม่น้อยกว่าสิบห้าคน จะยื่นคำขอแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองต่อนายทะเบียนไว้ก่อน แล้วดำเนินการรวบรวม ผู้จัดตั้งพรรคการเมืองให้ได้ครบจำนวนตามข้อ ๖ ก็ได้ แต่ต้องยื่นคำขอจดทะเบียนจัดตั้งพรรคการเมือง ตามข้อ ๑๐ ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่นายทะเบียนรับแจ้ง ถ้ามิได้ยื่นคำขอจดทะเบียน จัดตั้งพรรคการเมืองภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้คำขอนั้นเป็นอันสิ้นผล

ให้ผู้แจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองตามวรรคหนึ่ง กรอกรายละเอียดในบัญชีรายชื่อ ผู้แจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมือง ตามแบบ พ.ก. ๑/๑ และหนังสือแสดงเจตจำนง เป็นผู้แจ้ง การเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมือง ตามแบบ พ.ก. ๒/๑

ข้อ ๑๗ ให้ผู้แจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองยื่นคำขอต่อนายทะเบียนตามแบบ พ.ก. ๘/๑ พร้อมด้วยเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง และให้นายทะเบียนออกใบรับคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ ไว้เป็นหลักฐานตามแบบ พ.ก. ๙/๑

ชื่อ ชื่อย่อ และภาพเครื่องหมายของพรรคการเมืองที่แจ้งตามวรรคหนึ่ง ต้องไม่มีลักษณะ ตามข้อ ๘

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่คำขอแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองพร้อมเอกสารและหลักฐาน ที่ยื่นพร้อมกับคำขอแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองถูกต้องและครบถ้วน ตามข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ ให้นายทะเบียนออกหนังสือรับแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองให้ผู้ยื่นคำขอแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมือง ตามแบบ พ.ก. ๙/๒

ข้อ ๑๙ หากนายทะเบียนเห็นว่า การแจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองไม่เป็นไป ตามข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ ให้มีหนังสือแจ้งให้ผู้แจ้งทราบ พร้อมด้วยเหตุผล เพื่อแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่นายทะเบียนกำหนดหรือที่ขยายเวลาให้ เมื่อพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้วไม่มีการแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน ให้คำขอนั้นเป็นอันสิ้นผล

เป็นการยกตัวอย่างข้อบังคับมาโดยสังเขป ซึ่งหากเราได้ศึกษากฎหมายและข้อบังคับโดยละเอียดแล้ว ก็จะทราบได้ว่า ประชาชนทั่วไป ไม่ว่าสาขาอาชีพใด หากอยากจัดตั้งพรรคการเมือง ก็สามารถทำได้ คราวนี้ เรามาดูกระบวนการและขั้นตอนของการจัดตั้ง “พรรคชาวนา”

กระบวนการจัดตั้งพรรคชานา เริ่มจาก “นายวุฒิชาย ชารัมย์” ผู้นำชานาคนในเขตพื้นที่อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ท่านผู้นี้แต่เดิมได้เคยเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาก่อน และได้เคยลงสมัครนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด แต่ไม่ได้รับการเลือกตั้ง โดยกล่าวกันว่า ท่านเป็นคนทำงานแบบใจซื่อมือสะอาด จึงไม่ได้มีฐานะที่ร่ำรวย อาจเป็นสาเหตุหลักที่ไม่ได้รับการเลือกตั้ง ทั้งที่เป็นที่ชื่นชอบและเป็นที่เคารพของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นอย่างมาก (หมายเหตุ : ชื่อพรรคและชื่อนักชานาในที่นี้ อาจได้รับหรือไม่ได้รับอนุมัติให้เป็นพรรคการเมือง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่การวินิจฉัยของคณะกรรมการการเลือกตั้ง

1 ขั้นตอนการเตรียมการ

แม้กฎหมายรัฐธรรมนูญจะกำหนดเอาไว้ว่า บุคคลตั้งแต่ 500 คนขึ้นไป สามารถรวมตัวกัน ประชุมกันตามจำนวนที่กฎหมายกำหนด สามารถจะยื่นจดทะเบียนเพื่อจัดตั้งพรรคการเมืองได้ แต่ในทางปฏิบัติจริงๆ นั้น จะต้องนำเอาระเบียบข้อบังคับของคณะกรรมการการเลือกตั้ง มาเป็นการตั้งต้นในการดำเนินการเริ่มจาก

1.1 นำเอาชื่อพรรคและตราสัญลักษณ์ของพรรคไปให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งตรวจสอบเสียก่อนว่าสามารถนำมาใช้ได้หรือไม่ คือ ต้องไม่ซ้ำรายชื่อพรรคที่มีอยู่แล้ว ต้องไม่ซ้ำกับพรรคที่ยกเลิกไปแล้วแต่ยังไม่เกิน 20 ปี ต้องไม่ใช่ชื่อที่ผู้อื่นไปแจ้งเพื่อเตรียมการจัดตั้งเอาไว้แล้ว เครื่องหมายตราสัญลักษณ์ของพรรคก็เช่นกัน มีรายละเอียดอยู่ในข้อบังคับที่ 8 ของระเบียบว่าด้วยการจัดตั้งพรรคการเมืองของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

1.2 นำรายชื่อผู้แจ้งการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมือง จำนวนไม่น้อยกว่า 15 รายชื่อ โดยลงรายละเอียดในแบบ พ.ก.1 พร้อมสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน รับรองความถูกต้อง นำส่งคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งมีแบบฟอร์มเอกสารให้กรอกรายละเอียดเพิ่มเติมสำหรับผู้แจ้ง สามารถไปกรอกรายละเอียดที่ กกต.ได้ ส่งเอกสารทั้งหมด พร้อมแนบตราสัญลักษณ์ขนาด 4x4 นิ้ว ถ่ายเป็นภาพสีลงในกระดาษ A4 จำนวน 2 แผ่นด้วย สำหรับ นายหาญ หาญกล้า และคณะจำนวน 27 คน ได้ดำเนินการส่งและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนแล้วเสร็จ โดยเมื่อคณะกรรมการการเลือกตั้งตรวจสอบแล้ว ปรากฏว่ามีผู้สมัครสมบัติครบถ้วนแล้ว 22 คน บางคนเป็นสมาชิกพรรคอื่นอยู่แล้ว บางคนเคยโดนต้องโทษจำคุกและพ้นโทษมายังไม่เกิน 10 ปี ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมืองกำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่เอกสารเพื่อเตรียมการจัดตั้งพรรคส่งถึงมือของเจ้าหน้าที่ของ กกต. ถูกต้องเรียบร้อย ก็จะถูกเสนอไปตามลำดับ และจากนั้นเวลาไม่เกิน 1 เดือน ก็มีหนังสือตอบรับการเตรียมการจัดตั้งพรรค ในหนังสือเอกสารก็จะแจ้งมาด้วยว่า จะต้องดำเนินการในขั้นต่อไปตามระเบียบที่คณะกรรมการการเลือกตั้งกำหนดภายใน 180 วัน หากเลยกำหนดแล้วไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน การดำเนินการที่เตรียมการไว้ก็จะถูกยกเลิกหรือจำหน่ายทิ้ง เสมือนไม่เคยได้เตรียมการใดๆ มาก่อน

2. ขั้นตอนการตามระเบียบและกฎหมายเพื่อจดทะเบียนจัดตั้งพรรค

2.1 หาสมาชิกผู้ร่วมอุดมการณ์ในการจัดตั้งพรรคให้ได้ไม่น้อยกว่า 500 คน โดยทุกคนต้องผ่านเงื่อนไขตามที่กฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งกำหนดไว้ จำเป็นต้องหาให้ได้มากกว่า

พอสมควร เนื่องจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวด ผู้ที่เคยเป็นสมาชิกพรรคอื่นต้องดำเนินการลาออกจากพรรคเดิมเสียก่อน ผู้ที่เคยต้องโทษจำคุก หรืออยู่ในระหว่างการพิจารณาเกี่ยวกับคดีแพ่งหรือคดีอาญา ในข้อกฎหมายที่ไม่ได้รับการยกเว้นจะถูกจำหน่ายออก แต่การจำหน่ายออกก็ไม่ใช่ว่าจะดึงเอกสารออกทิ้งได้เลย จำจะต้องนำเอาเอกสารการขอลอนตัวไปให้บุคคลผู้นั้นเซ็นรับรอง พร้อมด้วยสำเนาบัตรประชาชนและทะเบียนบ้านที่รับรองสำเนาถูกต้อง อีกกรณีหนึ่งคือในระหว่างที่กกต.กำลังตรวจสอบคุณสมบัติเกิดมีการตายของสมาชิกผู้ร่วมอุดมการณ์รายใดรายหนึ่ง จะต้องไปถ่ายเอกสารใบมรณบัตรของผู้นั้นมาส่งกกต.ด้วย ในการดำเนินการตามข้อ 2.1 นี้ จึงไม่ควรมีสมาชิกมากเกินไป แต่ก็ไม่ควรน้อยจนเป็นการเสี่ยงว่าเมื่อถูกหักจำนวนจากคนที่ขาดคุณสมบัติแล้วจะทำให้ไม่ครบ 500 คน (สำหรับนายหาญ หาญกล้า ผู้นำที่จะจดทะเบียนพรรคชวานานี้ ได้จำนวนผู้ร่วมอุดมการณ์ที่นำส่ง กกต.ทั้งสิ้นจำนวน 678 คน ภายหลังถูกจำหน่ายออกโดยขาดคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว คงเหลือทั้งสิ้น 639 คน)

2.2 จัดการประชุม โดยองค์ประชุมในวันประชุมจะต้องมีสมาชิกผู้ร่วมอุดมการณ์ไม่น้อยกว่า 250 คน และจะต้องแจ้งให้คณะกรรมการการเลือกตั้งในพื้นที่ประชุมได้ทราบไม่น้อยกว่า 7 วัน เช่น ประชุมที่จังหวัดสุรินทร์ ก็แจ้งคณะกรรมการการเลือกตั้งจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งจะส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์ด้วย ในวันประชมนั้น เรื่องที่ประชุมจะต้องไม่น้อยไปกว่าที่กฎหมายกำหนด คือ

(1) จะต้องประกาศให้สมาชิกทราบ เกี่ยวกับชื่อพรรคและเห็นตราสัญลักษณ์อย่างครบถ้วนทุกคน ขอมติผู้ร่วมประชุมอย่างเปิดเผย หากผู้ร่วมประชุมมติเห็นด้วยเกินกึ่งหนึ่ง ก็ถือว่าผ่าน อย่างลืมนว่า คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำพื้นที่ร่วมสังเกตการณ์อยู่ ซึ่งเขาจะบันทึกเป็นเอกสารและภาพถ่าย เพื่อนำส่งตามระเบียบของหน่วยงานต่อไป

(2) ประกาศข้อบังคับพรรค โดยให้ผู้หนึ่งผู้ใดอ่านให้สมาชิกผู้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบหรือแจกเป็นเอกสารเอาไว้ก่อนก็ได้ จากนั้นขอมติความเห็นชอบ ถ้าสมาชิกเกินกึ่งหนึ่งเห็นชอบ ก็ถือว่าผ่าน

(3) เลือกคณะกรรมการบริหารพรรคตามข้อบังคับพรรค ซึ่งข้อบังคับพรรคชวานา กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหาร 8 คน คือ หัวหน้าพรรค รองหัวหน้าพรรค เลขานุการพรรค โฆษกพรรค รองโฆษกพรรค เภรัณยูพรรค นายทะเบียนสมาชิกพรรค และผู้ช่วยนายทะเบียนสมาชิกพรรค ในการนี้ให้อ่านรายชื่อกรรมการบริหารพรรคทั้งหมดโดยเปิดเผย จากนั้นขอผู้รับรองแบบเปิดเผยจำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน (ตามข้อบังคับพรรค) เมื่อผ่านแล้ว จึงให้ลงคะแนนโดยลับ ในใบลงคะแนนให้เขียนเพียงว่า เลือกกรรมการบริหารพรรค มีช่องให้ขีดผ่านหรือไม่ผ่าน ภายหลังลงคะแนนลับเสร็จสิ้น ให้อ่านการลงคะแนนของแต่ละใบ (หนึ่งคนต่อหนึ่งใบ) โดยเปิดเผย แต่นับแล้ว เกินกว่ากึ่งหนึ่งก็ถือว่าคณะกรรมการบริหารทั้งหมดได้รับการรับรองโดยชอบธรรมจากที่ประชุม เลขานในที่ประชุม ซึ่งก็คือนายทะเบียนพรรค (อาจเป็นคนอื่นก็ได้) จะต้องทำรายงานการประชุมตามแบบฟอร์มที่กกต.กำหนด หัวหน้าพรรคลงชื่อรับรอง เป็นเอกสารสำคัญที่จะต้องนำส่งกกต.ด้วยเช่นกัน

หมายเหตุ : ข้อบังคับพรรคต้องเขียนและเรียบเรียงเอาไว้ก่อนการประชุมให้เรียบร้อย ในทางปฏิบัติ ก่อนการประชุมพรรค ในขั้นเตรียมการจะต้องนำเอาข้อบังคับพรรคไปให้ทางเจ้าหน้าที่กกต.ทำการ

ตรวจสอบ ให้คำแนะนำ จนกระทั่งถูกต้องสมบูรณ์ ไม่ขัดกับข้อกำหนดหรือศีลธรรมอันดีใดๆเสียก่อน เมื่อเจ้าหน้าที่กกต.ผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลพรรค (ที่กำลังดำเนินการจดทะเบียนใหม่นี้) พักหน้าว่าผ่านแล้วนั้นแหละ จึงจะนำไปประชุมและส่งเป็นเอกสารสำหรับกกต.ในขั้นตอนที่สำคัญต่อไปได้

.3 ผู้ร่วมอุดมการณ์ทุกคนต้องเสียสละทุนประเดิมคนละประมาณ 2,000 บาท

กฎหมายกำหนดว่า ผู้ร่วมอุดมการณ์ในการจัดตั้งพรรคทุกคน ต้องเสียสละเงินรายละไม่ต่ำกว่า 1,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท และต้องมีทุนประเดิมเบื้องต้นในการนำส่งตามกฎหมายกำหนดไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาท สำหรับพรรคชาวนา ได้แจ้งเงื่อนไขแก่ผู้ร่วมอุดมการณ์ทุกคนโดยลำดับแล้ว และภายหลังประชุมพรรคแล้ว ก็ได้แบ่งสายกันออกเป็นหมู่บ้าน ให้หัวหน้าแต่ละสายได้ดำเนินการเก็บเงินจากสมาชิก ซึ่งเป็นไปโดยเรียบร้อย สมาชิกได้ตกลงร่วมกันว่าจะเสียสละคนละ 2,000 บาท จึงได้ยอคนำส่งทั้งสิ้นอยู่ที่ 1,278,000 บาท โดยหัวหน้าพรรคและเหรัญญิกพรรคเปิดบัญชีธนาคารร่วมกัน ถ่ายเอกสารสมุดบัญชีพร้อมเอกสารอื่นๆ ส่งให้กับกกต.และเจ้าหน้าที่กกต.ก็จะขอสมุดตัวจริงด้วย ในวันที่นำส่งเอกสารจึงควรนำสมุดบัญชีตัวจริงไปแสดงด้วย เพื่อมิให้เกิดปัญหา

4. ขั้นตอนนำส่งเอกสารทั้งหมดต่อกกต.

ข้อบังคับในการจัดตั้งพรรคการเมืองของคณะกรรมการการเลือกตั้งได้กำหนดเอาไว้อย่างชัดเจน (ในหมวดที่ 1 ส่วนที่ 1 การจดทะเบียน) ซึ่งจะต้องดำเนินการอย่างถูกต้องเคร่งครัด ซึ่งประกอบด้วย

(1) รายชื่อผู้ร่วมอุดมการณ์ทั้งหมด ที่ได้กรอกเอกสารตามแบบข้อกำหนดของกกต.พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน รับรองสำเนาถูกต้อง

(2) รายชื่อคณะกรรมการบริหารพรรคทั้งหมด ที่ได้กรอกเอกสารตามแบบข้อกำหนดของกกต. พร้อมสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน รับรองสำเนาถูกต้อง

(3) เอกสารที่กกต.ได้ออกรับรองให้ไว้ว่าได้ผ่านขั้นตอนการเตรียมการจัดตั้งพรรคการเมืองมาเรียบร้อยแล้ว

(4) เอกสารสำเนาใบเสร็จรับเงินที่สมาชิกผู้ร่วมอุดมการณ์ทุกคนบริจาคเป็นทุนประเดิม ลงลายมือชื่อ (ที่ไม่เป็นการถ่ายเอกสาร) ของเหรัญญิกพรรคโดยถูกต้องเรียบร้อย การเรียงลำดับเอกสารใบเสร็จนี้จะต้องเป็นลำดับเดียวกับ (1) โดยเขียนลำดับไว้ที่มุมเอกสารด้านบน ทั้ง (1) และ (4) ด้วยดินสอคำที่สามารถลบออกได้ง่าย ภายหลังได้ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงกันเรียบร้อยแล้ว

(5) รายชื่อนุคคลในข้อ (1), (2) และ (4) จะต้องพิมพ์เรียงลำดับตามหมายเลขที่ถูกต้องไว้ในโปรแกรมเวิร์ด และต้องบันทึกลงในแฟลชไดรฟ์ส่งให้กับกกต.ด้วย

(6) ข้อบังคับพรรคพิมพ์ด้วยอักษรที่ทางราชการยอมรับ (อาจะเป็น TH Sarabun New) ขนาด 16 ปอยท์ หัวเรื่องให้เน้นคลุมคำ (Bold) อย่างชัดเจน ปรี้นท์ออกมาส่งให้กกต.1 ชุด และถ่ายลงแฟลชไดรฟ์ส่งให้กับกกต.ด้วยเช่นกัน

(7) รายงานการประชุมพรรค พร้อมเอกสารรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมและลายมือชื่อ พร้อมภาพถ่ายในทุกขั้นตอนของการประชุม ภาพถ่ายให้ปรี้นท์ออกมาเป็นกระดาษขนาด A4 โดยในแต่ละหน้าของ A4 นั้น

อาจมีภาพมากกว่า 1 ภาพ เช่น 2 หรือ 4 ภาพก็ได้ ปริ๊นท์เป็นภาพสีที่ชัดเจน (ไม่มีอยู่ในข้อบังคับแต่เจ้าหน้าที่จะร้องขอ สำหรับเป็นข้อมูล เพื่อใช้ในการขึ้นเรื่องเสนอเป็นลำดับขั้นต่อไป)

(8) ตราสัญลักษณ์พรรคขนาด 4x4 นิ้ว พิมพ์สีลงในกระดาษขนาด A4 ปริ๊นท์ออกมาจำนวน 16 แผ่น นำส่งให้กับกกต.ด้วย (ไม่มีในข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ร้องขอ)

นำส่งเอกสารทั้งหมดตามข้อ (1) – (8) ส่งให้กับกกต.รายชื่อบุคคลและเอกสารทั้งหมด ให้เขาจะจัดลงแฟ้มขนาดใหญ่ตามลำดับหมายเลข แยกแฟ้มแต่ละเรื่อง เรื่องที่มีคนจำนวนมาก อย่างเช่น สมาชิกผู้ร่วมอุดมการณ์จำนวน 639 คน และใบเสร็จรับเงินทุนประเดิมจำนวน 639 คน (ผู้ร่วมอุดมการณ์ทุกคนต้องร่วมบริจาค ไม่บริจาค ถือว่าไม่ได้ร่วมและต้องไม่มีในรายชื่อนำส่ง) อาจจะต้องมีหลายแฟ้ม ให้บรรจุแฟ้มทั้งหมดลงในอุปกรณ์ที่เหมาะสม (ควรเป็นถังพลาสติกที่ได้ขนาดพอดี มีฝาปิดมิดชิด มีล้อ เพราะเวลาเคลื่อนย้ายจะได้สะดวก) ส่วนเอกสารเบ็ดเตล็ดอื่นๆ ที่มีไม่มาก สามารถรวมกันในแฟ้มขนาดพอดีสักแฟ้มหนึ่งได้ และต้องไม่ลืมว่าเอกสารทุกอย่างนอกจากปริ๊นท์ออกมาแล้ว จะต้องบรรจุไว้ในแฟลชไดรฟ์ในรูปแบบของเวิร์ด (สามารถเคลื่อนย้ายแก้ไขในคอมพิวเตอร์ได้) นำส่งกกต.

ทั้งหมดนี้คือเรื่องราวของการจัดตั้งพรรคชานา ซึ่งอาจเป็นตัวอย่าง เป็นแนวทาง เป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจหรือประชาชนทั่วไปในการจัดตั้งพรรคการเมืองต่อไป

คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ
THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY THE VEHICLE REGISTRATION
DIVISION OF THE SAMUT PRAKANPROVINCIAL TRANSPORT OFFICE

พรลภัส แสงวงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 43,195 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาโดยใช้ตารางของเครชีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านกระบวนการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับ ผังกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้เห็นชัดเจน ทันสมัย น่าสนใจอยู่เสมอ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการสาธารณะ ควรจัดเจ้าหน้าที่สำรองในการให้บริการในวันและเวลาที่มีปริมาณผู้รับบริการ เป็นจำนวนมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับการให้บริการ เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เพิ่มความเพียงพอและความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงขยายอาคารและสถานที่จอดรถให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถ

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds : (1) examine the quality of vehicle registration services provided by the Samut Prakan Provincial Land Transport Office, and (2) explore the suggestions of service recipients regarding vehicle registration services at the Samut Prakan Provincial Land Transport Office.

This research is a quantitative research approach. The population consisted of 43,195 individuals who received services from the vehicle registration division of the Samut Prakan Provincial Land Transport Office. The sample size of 381 respondents was determined using Krejcie and Morgan's sampling table. A five-point Likert scale questionnaire was utilized as the research instrument for data collection. Statistical methods applied in the analysis included percentage, mean, and standard deviation.

Major Findings : (1) the overall quality of vehicle registration services at the Samut Prakan Provincial Land Transport Office was rated at the highest level. When considering each aspect individually, all dimensions were also rated at the highest level. and (2) The suggestions from service recipients included: in terms of the service process/procedures, the service workflow should be clearly presented, modernized, and continuously improved to remain engaging; in terms of public service personnel, additional staff should be assigned during peak service periods; regarding information and communication, service channels should be expanded through online media to enhance sufficiency and timeliness of information; and in terms of facilities, the office building and parking areas should be improved and expanded to increase convenience for service recipients.

Keywords: Service quality, Vehicle registration services

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันกันสูงในประเทศไทย จึงต้องสร้างศักยภาพของระบบราชการไทยให้รองรับกับกระแสการเปลี่ยนแปลงและยกระดับขีดความสามารถ รวมทั้งมาตรฐานการทำงานให้สูงเทียบเท่าระดับสากล โดยจะต้องให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบการให้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ภายใต้ระบบบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีการที่สำคัญ โดยประชาชนผู้รับบริการ ในฐานะเป็นลูกค้าเป้าหมายที่ต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างดีที่สุด และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และสภาวะการณ์ ในปัจจุบัน

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการขนส่งทางบกกระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2552 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ได้กำหนดให้กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม มีภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแล และตรวจสอบ ควบคุม

ตราให้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ประสานและวางแผนให้มีการเชื่อมต่อบริการขนส่งอื่นๆ เพื่อให้ระบบการขนส่งทางบกเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ทัวถึงและปลอดภัย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข ป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิภาพการขนส่งทางบก รวมไปถึงงานด้านใบอนุญาตขับรถด้านทะเบียนและภาษีรถ เช่น การจดทะเบียน รถใหม่ การต่อทะเบียนรถ การโอนรถ การย้ายรถ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาติดต่อขอใช้บริการ เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้มาใช้บริการต้องรอคอยบริการนาน และพบว่าผู้มาใช้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และชัดเจน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรับผิดชอบทำให้ประชาชนมีการร้องเรียนเข้ามาบ่อยครั้งจึงเป็นปัญหาขององค์การที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน การพัฒนาระบบข้อมูลการขนส่งให้สมบูรณ์และทันสมัยตลอดจนการบูรณาการเพื่อทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (กรมการขนส่งทางบก. 2567)

สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ เป็นหน่วยงานที่มีประชาชนเดินทางมาติดต่อราชการ ฝ่ายทะเบียนรถเป็นจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานได้มีการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ ขั้นตอนของกระบวนการงานต่างๆ เช่น การลดขั้นตอนและระยะเวลาของกระบวนการงานต่างๆ การปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ โดยมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจนทุกกระบวนการงาน มีจอคอมพิวเตอร์แสดงผลการรอคอยการบริการทุกจุดมีจุดบริการ One stop service มีจุดประชาสัมพันธ์เป็นเป็นจุดแรกรับเพื่อคัดกรองกระบวนการงานการเตรียมเอกสาร รวมถึงแนะนำการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นไปอย่างรวดเร็วต่อการให้บริการช่วยลดการสูญเสียเวลาของประชาชนผู้มารับบริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าก็ยังมียุทธศาสตร์ที่ทำให้ผู้ให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาการบริหารงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ใช้งานไม่สุภาพ หรือมีการโต้แย้งจากผู้รับบริการในกรณีต้องมีการแนะนำให้ปฏิบัติตามระเบียบต่างๆ ซึ่งจากการพบปัญหาเหล่านี้ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ รวมทั้งสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อสมัครเป็น “ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC)” ซึ่งมุมมองที่สำคัญของการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก 4 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ ต้องเข้าถึงง่าย สะดวก 2) ด้านบุคลากร ต้องมีจิตบริการ (Service Mind) 3) ด้านงานที่ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของประชาชน 4) ด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสมตามภารกิจ รวมถึงสอดคล้องกับคุณลักษณะของศูนย์ราชการสะดวก ได้แก่

1) เป็นการบริการที่ให้ความช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่มาติดต่อครั้งแรก

2) เป็นการบริการที่สนับสนุนให้การติดต่อราชการมีความง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการขอรับบริการ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานทั้งที่อยู่ในสังกัดเดียวกันและ/หรือต่างสังกัดได้ การประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ การสร้างแนวปฏิบัติการให้บริการ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ให้บริการมีจิตสาธารณะ/จิตบริการ การมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย การมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่ไม่ยุ่งยากและมากเกินไป เป็นต้น

3) เป็นการให้บริการที่สามารถพัฒนาไปสู่การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ณ จุดเดียวได้

4) เป็นการบริการที่สามารถจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่ปัญหาได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะข้าราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ จึงมีความสนใจศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษา ที่ได้ไปใช้ประกอบการพิจารณาดำเนินงานในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้มารับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านกระบวนการบริการ (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (3) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ และกลุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้จำนวน 381 กลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการที่มารับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน – กรกฎาคม 2568 รวมระยะเวลา 4 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ

ตัวแปรตาม

คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่ง จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน
1. ด้านกระบวนการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการสาธารณะ
3. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิกริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา

การให้บริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ผู้เข้ามาใช้บริการเป็นหลักการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสุข มีความประทับใจ และได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ คือการสร้างความสุขในการให้บริการ คือการประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ลักษณะของการให้บริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2549) กล่าวว่า องค์กรสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่างๆ ดังนี้

1) การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้า (Face to Face) เป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับ ผู้รับบริการ แต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด ดังนั้นหากองค์กรใดมีพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการดี ผู้รับบริการจะประทับใจ ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ไม่ยาก

2) การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self Service) และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คน ให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับ

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้กล่าวถึง การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษรทั้ง 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner หมายถึง ลักษณะของการให้บริการเป็นแบบสมัครใจและ เต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

I = Image Enhancing หมายถึง การแสดงออกที่เป็นการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์องค์กร

C = Courtesy หมายถึง กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm หมายถึง การมีความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวัง

1.3 องค์ประกอบของการบริการ

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการ มีดังต่อไปนี้

- 1) ผู้รับบริการ หรือลูกค้า ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบของการบริการที่มีความสำคัญที่สุด เนื่องจากเป้าหมายหลักของการบริการ คือ ความพึงพอใจอย่างสูงสุดของผู้รับบริการ
- 2) หน่วยบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตงานบริการในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกหรือช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น
- 3) ผู้ปฏิบัติให้งานบริการ เป็นผู้ที่ดำเนินการบริการ หรือลงมือให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรง
- 4) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกระบวนการ หรือวิธีการนำเสนอหรือประโยชน์หรือคุณค่าต่างๆ ที่หน่วยงานบริการและผู้ปฏิบัติงานให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ
- 5) ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 และองค์ประกอบทางกายภาพ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

1) ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lovelock, C.H. (1996) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีความหมายอย่างกว้างๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหาสามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจในการที่จะดำเนินการด้านบริการให้ชนะคู่แข่งได้ โดยจะต้องส่งมอบการบริการ ที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

จิตตินันท์ นันทไพบลูย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึก ไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนองส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการ ที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

จากการศึกษาความสำคัญของคุณภาพการบริการ พบว่า คุณภาพในการบริการเป็นเรื่อง ที่จำเป็นอย่างยิ่ง คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง ผลสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งเป็นเรื่องของ “ความรู้สึก” หากเกิดความพึงพอใจสูงสุดก็จะประทับใจในการบริการนั้นๆ

2) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Zineldin. (1996) ได้เสนอความคิดเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพของการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมิน คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับ หลังจากที่ได้รับบริการแล้ว กับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ ในการวัดคุณภาพของการบริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ได้แก่ (1) สิ่ง

ที่สัมผัสได้ (2) ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (3) ความรวดเร็ว (4) การรับประกัน/ความมั่นใจ และ (5) การดูแลใส่ใจลูกค้าเป็นรายบุคคล เป็นการดูแลเอาใจใส่

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

- 1) สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
- 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและสามารถให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
- 4) ความมั่นใจ (Assurance) ได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ (Competence) ความสุภาพ (Courtesy) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความปลอดภัย (Security)
- 5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ได้มาจากการรวมปัจจัย ทางด้านความสะดวก (Access) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความเข้าใจลูกค้า (Understanding customers)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 43,195 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 381 กลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทําหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงขนส่งจังหวัดสมุทรปราการในการขออนุญาตเก็บข้อมูลของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถ
2. ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ที่ใช้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ
3. ก่อนแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้ขออนุญาตพร้อมทั้งชี้แจงถึงจุดประสงค์ของการวิจัยให้ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ (กลุ่มตัวอย่าง) ทราบก่อน
4. แจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ตอบแบบสอบถามเสร็จ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามชุดนั้น เพราะผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ของการตอบแบบสอบถาม หากพบว่ากลุ่มตัวอย่างท่านใดที่ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อ ผู้วิจัยจะได้ถามคำตอบข้อนั้นได้ทันที
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง และเก็บแบบสอบถามโดยเรียงตามเลขที่แบบสอบถาม จากเลขที่ 1 ถึงเลขที่ 381
6. เตรียมแบบสอบถามที่เรียงเลขแล้วไว้วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา Descriptive Statistics

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 – 40 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3

อาชีพ พบว่า อาชีพส่วนใหญ่ คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 179 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม 4 ด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ จากผลการสำรวจคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาการในภาพรวมการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการประชาชน เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการสูงสุดมาอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของกรมการขนส่งทางบก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านกระบวนการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ ฝ่ายทะเบียนรถจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว ระยะเวลา การให้บริการเหมาะสม และมีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ ที่ชัดเจน

2. ด้านบุคลากรที่ให้บริการสาธารณะ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรและมีความเสมอภาค มีความเต็มใจในการบริการให้บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพและให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

3. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพียงพอ เป็นต้น

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะอาด มีที่พักนั่งรอ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ มีแผนผังการให้บริการแสดงชัดเจน สะดวกเหมาะสม มีที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม (2567: บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดโสธร ผลการศึกษพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดโสธร ในภาพรวมการให้บริการตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.79)

ข้อเสนอแนะ

1. จัดเจ้าหน้าที่สำรองในการให้บริการในวันและเวลาที่มีปริมาณผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก
2. ควรมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการให้เห็นชัดเจน ทันสมัย น่าสนใจอยู่เสมอ
3. ควรขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น การขยายพื้นที่ในการให้บริการ การเพิ่มพื้นที่จอดรถ หรือการจัดอุปกรณ์ที่ให้บริการเป็นอุปกรณ์ที่ใหม่และทันสมัย
4. ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม เพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นต้องการให้บริการแก่ประชาชน
5. ควรปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรพร้อมทั้งจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้เข้มแข็งใส่ใจ ขณะปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรม เพิ่มความรู้เป็นประจำเพื่อรับทราบ นโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่จำเป็นต้องการให้บริการแก่ประชาชน
2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจคุณภาพการให้บริการของประชาชน

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านอื่นๆ เพิ่มเติมในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ

4. สรุปผลการวิจัยแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงผลการสำรวจ เพื่อจะได้ปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

5. นำผลจากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรปราการ ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม (2552). กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน.

กรมการขนส่งทางบก. (2563). แผนปฏิบัติราชการกรมการขนส่งทางบก 2563. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน.

กรมการขนส่งทางบก. (2567). รายงานประจำปี 2567. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน.

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

จินตนา บุญยงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ : ฟอรัมแทพริ้นติ้ง.

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ. (2534). “ความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชน: ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร”. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการปกครอง.

ฉกาจ เอ็นเอ็ก. (2567). คุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชลิดา นุชประเสริฐ. (2564). คุณภาพการบริการประชาชนของเทศบาลตำบลท่าจีน อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูชัย สมितिไกร. (2557). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง. หน้า 11-14

- ณรงค์ศักดิ์ พรพุททมนกค. (2564). **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ชนศักดิ์ พึ่งเดช. (2564). **ความประทับใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นายจัฐวัฒน์ อ่อนแก้วทวีสิน. (2564). **ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการฝ่ายทะเบียนรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดสมุทรสาคร**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นายธีรสรณ์ ศรีรักษ์. (2564). **การประเมินผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอลาด จังหวัดภูเก็ต**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นายสมคิด จรสูงเนิน. (2564). **คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัษราชภัฏสวนสุนันทา. (2565). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสมุทรปราการอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุบผา น้อยสง่างาม. (2556). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดฉะเชิงเทรา**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523 : 251). **องค์การกับลูกจ้าง**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). **การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ**.
- เป่า จวินเจีย. (2564). **ความคาดหวังของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเลน จังหวัดนครปฐม**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2556) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- พิมพ์พรรณ ประชุมพวก. (2567). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักงานอัยการ จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต
- มนต์วลี แดงงาม. (2566). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- รวีวรรณ โปรยงค์โรจน์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สาธิต นพเก้า. (2564). **ประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอเทพารักษ์ จังหวัดนครราชสีมา**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). **พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558**. กรุงเทพฯ: ก.พ.ร

สุกัญญา ทองเสือ. (2566). **คุณภาพการบริการของกองคลัง องค์การบริหาร ส่วนตำบลดอนตะโก จังหวัดราชบุรี**. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2549). **การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพลส จำกัด.
ภาษาอังกฤษ

Lovelock, C.H. (1996). **Service Marketing (3 rded.)**. New Jersey : Prentice Hall.

Maslow, A. (1970). **Motivation and Personality (2nd ed.)**. New York: Harpers and Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Marketing, 64, 12-40.

Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.

Zineldin. (1996) **Organizational Behavior**. 8" ed. USA. : John Wiley & Sons, Inc.

**การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบกโดยใช้แนวคิด
การทำงานแบบ Agile**

**DEVELOPMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION EFFICIENCY OF
THE ROYAL THAI ARMY GENERAL STAFF
DEPARTMENTS USING AGILE CONCEPTS**

ร้อยเอกหญิง พลัักษณ์ จิรัชติกาลวงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาแนวคิดการทำงานแบบ Agile ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ (2) ศึกษาปัจจัยแวดล้อมองค์กรที่ส่งผลต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile ของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก และ (3) ศึกษาปัจจัยแวดล้อมองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก ได้แก่ กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.), กรมข่าว ทหารบก (ขว.ทบ.), กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.), กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.), และกรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.) กลุ่มตัวอย่างทำการคัดเลือกโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ตามสัดส่วนของหน่วยงาน ให้ได้จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวคิดการทำงานแบบ Agile มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile ของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ แนวคิดการทำงานแบบ Agile
กรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก

ABSTRACT

This research aims to: (1) study the Agile work concept that affects the development of administrative efficiency; (2) examine the organizational environmental factors that influence the Agile work concept of the Royal Thai Army's General Staff Department; and (3) explore the organizational environmental factors that impact the development of administrative efficiency within the Royal Thai Army's General Staff Department.

This is a quantitative research study. The population for this study consists of government officials working in the Royal Thai Army's General Staff Department, including the Directorate of Personnel (DP), Directorate of Intelligence (DI), Directorate of Operations (DO), Directorate of Logistics (DL), and Directorate of Civil Affairs (DCA). The sample size of 400 people was calculated using W.G. Cochran's formula for cases where the exact population size and proportion are unknown, with a 95% confidence level and a 5% margin of error, proportionally distributed among the departments. The statistical methods used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings reveal that: (1) the Agile work concept has a statistically significant effect on the development of administrative efficiency at the .05 level; (2) organizational environmental factors have a statistically significant effect on the Agile work concept of the Royal Thai Army's General Staff Department at the .05 level; and (3) organizational environmental factors have a statistically significant effect on the development of administrative efficiency of the Royal Thai Army's General Staff Department at the .05 level.

Keywords : Administrative Efficiency Development, Agile Concept, Royal Thai Army Staff Departments

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการทำงานในระบบราชการ เป็นแบบระบบการทำงานเป็นขั้น เป็นการทำงานที่ถูกจัดระเบียบเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบการทำงานเป็นขั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และความเป็นระเบียบ แต่ก็มีข้อเสีย หรือข้อจำกัดที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานคือ มีความยืดหยุ่นต่ำ ยากต่อการปรับเปลี่ยน หรือแก้ไขในกรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน ไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในองค์กรได้ เกิดความล่าช้าในการทำงาน การทำงานต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้กระบวนการตัดสินใจใช้เวลานาน เกิดความยุ่งยากในการทำงาน เกิดความซ้ำซ้อน ทำให้เสียเวลา และทรัพยากร ขาดความคิดสร้างสรรค์ บุคลากรไม่กล้าคิดนอกกรอบ หรือเสนอแนวทางใหม่ๆ ทำให้ยากต่อการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

จึงมีแนวความคิดในการนำ Agile มาใช้ในระบบราชการ สามารถช่วยให้ระบบราชการ มีความคล่องตัว ปรับตัว และตอบสนองต่อความท้าทาย และความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำเสนอบริการที่ทันสมัย ตรงจุด และตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการ

บริหารงานแบบ Agile จะช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปได้ดียิ่งขึ้น

ดังเช่นนักวิชาการได้ให้ความเห็นยืนยัน ในเรื่องนี้ ดังนี้

เอกเกอร์ Eggers, W. D., & Muysken, J. (2018) ได้กล่าวถึง Agile ช่วยให้รัฐบาลมีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและลดความสูญเปล่า

Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012) ได้ให้ความเห็นต่อการนำ Agile Project Management มาใช้ในภาครัฐมีศักยภาพในการปรับปรุงการสื่อสาร และการทำงานร่วมกันเป็นการส่งเสริมการทำงานร่วมกัน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง

ประวิณวงศ์วุฒิ และคณะ. (2561) ได้ให้ความเห็นว่าการนำแนวคิด Lean ซึ่งมีหลักการที่คล้ายคลึงกับ Agile สามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงานและขั้นตอนที่ไม่จำเป็นได้

ราเบอร์ดี Raboty, D. V., & Raboty, M. V. (2016) ระบุว่า Agile สามารถเพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินงานของโครงการภาครัฐได้ เป็นการเพิ่มความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

ทั้งนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ยังเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลและส่งเสริมการนำ Agile มาใช้ ทำให้การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ลดโอกาสของความเสียหายต่อโครงการและงบประมาณ

จากการความเป็นมาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาประสิทธิภาพระบบการบริหารราชการตามแนวคิด การทำงานแบบ Agile ซึ่งเป็นแนวทางในการทำงานที่เน้นความคล่องตัว การปรับตัวอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ทีมสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามในการวิจัยว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนารักษ์ กองทัพบกโดยใช้แนวคิดการทำงานแบบ Agile และสามารถดำเนินการได้อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการทำงานของกรมฝ่ายเสนารักษ์ กองทัพบกให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิดการทำงานแบบ Agile ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมองค์กรที่ส่งต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile ของกรมฝ่ายเสนารักษ์ กองทัพบก
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมองค์กรที่ส่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนารักษ์ กองทัพบก

สมมุติฐานของการวิจัย

1. แนวคิดการทำงานแบบ Agile มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ

2. ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile ของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก
3. ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น/อิสระ ได้แก่แนวคิดการทำงานแบบ Agile ในเรื่องความเข้าใจและการนำหลักการ Agile ไปใช้, การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบ Agile, การทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน และการมีส่วนร่วม, และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม ได้แก่การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ ในเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness), ประสิทธิภาพ (Efficiency), คุณภาพการบริการ/ผลงาน (Service/Output Quality), และความคล่องตัวและการตอบสนอง (Agility & Responsiveness)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ศึกษาตัวแปรส่งผ่าน/ตัวแปรแทรกซ้อน ในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้, การสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ, การเรียนรู้และการปรับตัวของบุคลากรต่อแนวคิด Agile, การสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบายขององค์กร, และโครงสร้างและระบบการทำงานที่เอื้อต่อ Agile

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นข้าราชการสังกัดกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก ได้แก่กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.), กรมข่าวทหารบก (ขว.ทบ.), กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.), กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.), และกรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.)

กลุ่มตัวอย่าง ทำการคัดเลือกโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ คอชแลน W.G. Cochran (Cochran, 1977 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ตามสัดส่วนของหน่วยงาน ให้ได้จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

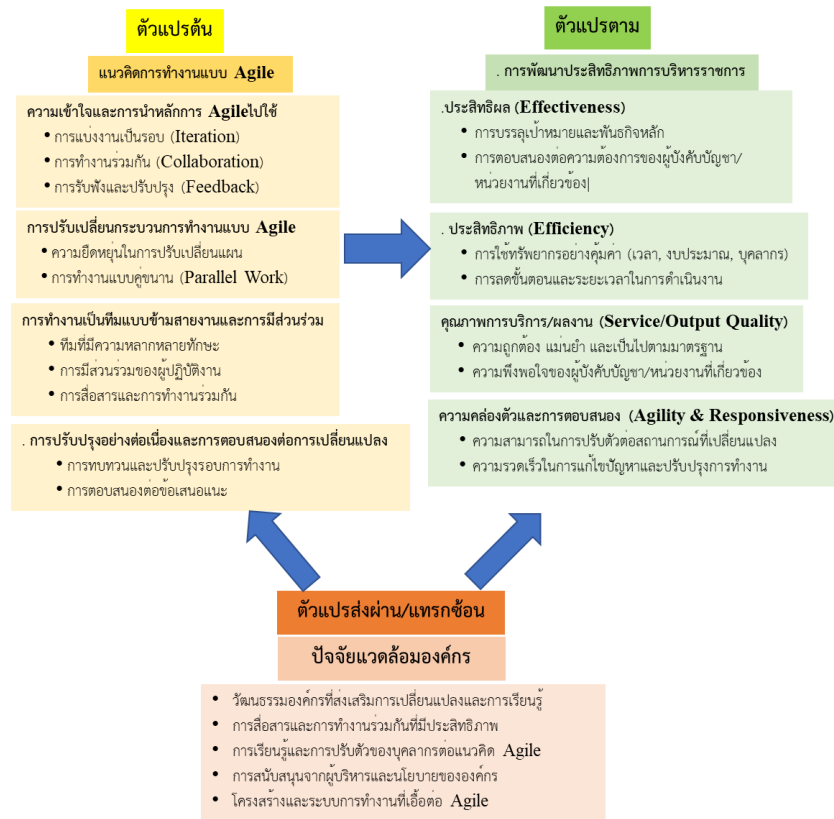
ทำการศึกษาหน่วยงานกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก ได้แก่กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.), กรมข่าวทหารบก (ขว.ทบ.), กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.), กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.), และกรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.) ซึ่งมีที่ตั้ง ณ กองบัญชาการกองทัพบก ถนนราชดำเนิน เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาให้ห้วงเวลา เดือนมีนาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการจัดองค์การของกรมฝ่ายเสนาราชการของกองทัพบก

ทำการศึกษาโครงสร้างการจัดของกองทัพบก และกรมฝ่ายอำนวยการให้เห็นในภาพรวม แล้วศึกษาภารกิจหน้าที่ เพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานกรมฝ่ายเสนาราชการซึ่งประกอบด้วย กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.) รับผิดชอบด้านกำลังพล การสรรหา การบรรจุ การเลื่อนยศ, กรมข่าวทหารบก (ขว.ทบ.) รับผิดชอบด้านการข่าวกรอง, กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.) รับผิดชอบด้านการวางแผนยุทธการ การฝึกและการศึกษาทางทหาร, กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.) รับผิดชอบด้านการส่งกำลังบำรุง ยุทโธปกรณ์ และสิ่งอุปกรณ์, และกรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.) รับผิดชอบด้านการปฏิบัติการจิตวิทยา การประชาสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับประชาชน

แนวคิดการทำงานแบบ Agile

กลุ่มนักพัฒนาซอฟต์แวร์ได้ร่วมกันร่าง "ปฏิญญา Agile" (Agile Manifesto) ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของแนวคิด Agile โดยระบุถึงคุณค่า 4 ประการ และหลักการ 12 ประการที่เน้นการทำงานร่วมกัน การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง การส่งมอบซอฟต์แวร์ที่มีคุณค่า และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Beck et al., 2001)

แนวคิดตาม Scrum Guide เน้นความโปร่งใส การตรวจสอบ และการปรับตัว (Transparency, Inspection, and Adaptation) เป็นหัวใจสำคัญ

แนวคิดตาม Lean Thinking มุ่งเน้นการเพิ่มคุณค่าและลดความสูญเปล่า (Waste) ในกระบวนการทำงาน หลักการสำคัญของ Lean การสร้างการไหล (Flow) ของงาน การใช้ระบบดึง (Pull System) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

แนวคิดตามทฤษฎีความซับซ้อน (Complexity Theory) เป็นแนวทางการจัดการกับระบบที่ซับซ้อน เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถทดลอง เรียนรู้ และปรับตัวได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน

แนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ

การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ หมายถึง กระบวนการอย่างต่อเนื่องในการยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อบรรลุเป้าหมายและพันธกิจที่ถูกต้องและสำคัญ ด้วยการดำเนินงานที่ประหยัด คุ่มค่า และมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและประชาชนอย่างสมดุล ผ่านการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ การเสริมสร้างหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและธรรมาภิบาล การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบในทุกระดับ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยั่งยืน และสร้างความเชื่อมั่นให้กับสังคมโดยรวม

องค์ประกอบองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ ประกอบด้วย การมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน, กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ, การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, การพัฒนาบุคลากรและภาวะผู้นำ, การวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นระบบ, การพัฒนาระบบและโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม, หลักการบริหารจัดการที่ดีและธรรมาภิบาล, การมีส่วนร่วมและความโปร่งใส, การสร้างนวัตกรรมและการปรับตัว, และการบริหารความเสี่ยง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012) ศึกษาเรื่อง An exploratory study of agile project management in the public sector พบว่าการนำ Agile Project Management มาใช้ในภาครัฐ พบว่ามีศักยภาพในการปรับปรุงความยืดหยุ่น การสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Raboty, D. V., & Raboty, M. V. (2016) ศึกษาเรื่อง Agile Project Management in Public Sector: Benefits and Challenges พบว่าประโยชน์และความท้าทายของการนำ Agile Project Management มาใช้ในภาครัฐ พบว่า Agile สามารถเพิ่มความโปร่งใส ลดความเสี่ยงของโครงการ และปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Eggers, W. D., & Muysken, J. (2018) ศึกษาเรื่อง: Beyond Bureaucracy: The Agile Organization for Digital Government พบว่าความจำเป็นและการนำแนวคิด Agile มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงภาครัฐสู่ดิจิทัล พบว่า Agile ช่วยให้รัฐบาลมีความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

Hämäläinen, T., & Helminen, R. (2018) ศึกษาเรื่อง Agile and Lean Methods in Public Sector IT Development: A Multiple Case Study พบว่าการนำวิธีการ Agile และ Lean มาใช้ในการพัฒนาระบบ IT ในภาครัฐสามารถนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการพัฒนา ลดระยะเวลา และเพิ่มความร่วมมือในทีม

Narodnoe khozyaystvo, V. V., & Upravlenie, I. V. (2019) ศึกษาเรื่อง Application of Agile Technologies in Public Administration พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Agile ในการบริหารราชการ ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการได้อย่างรวดเร็วขึ้น ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้

สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. (2555) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยให้มีขีดสมรรถนะสูงและตอบสนองความต้องการของประชาชนพบว่าแนวทางการพัฒนาระบบราชการให้มีความคล่องตัวและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้

สุรเชษฐ์ ประวีณวงศ์วุฒิ และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการแบบ Lean เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล ศิริราช พบว่าสามารถลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร

ปริญญพร แสงสิงห์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 ไปปฏิบัติในหน่วยงานภาครัฐพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญ

นิภาพร สุวัฒนวนิช (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการใช้ Agile ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยและแนวทางที่ทำให้การใช้ Agile ในองค์กร ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจมีหลักการที่สามารถนำมาปรับใช้กับบริบทภาครัฐได้

ณัฐวุฒิ ภัทรธีรานนท์ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

จิรพัฒน์ เอี่ยมสรรพางค์ (2564) ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้กระบวนการสกรัมร่วมกับการทำงานแบบทีมเสมือนจริงในการทำงานแบบปกติรูปแบบใหม่ พบว่าการประยุกต์ใช้ Scrum (กรอบการทำงานแบบ Agile) สามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีการทำงานร่วมกันและปรับตัว

ณัฐณิชา ศรีมาเสริม และ ญาดา เอื้อสมิทธิ์ (2665) ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้แนวคิดการทำงานแบบ Agile เพื่อการพัฒนาระบบงาน กรณีศึกษา สำนักงานผู้อำนวยการ สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าการนำแนวคิด Agile มาใช้ในการพัฒนาระบบงานภายในสามารถเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการศึกษาแนวคิดการทำงานแบบ Agile ในเรื่อง หลักการทำงาน วิธีการบริหารงาน การนำนวัตกรรมมาใช้ และการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กร ที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ในเรื่องการลดเวลาการทำงาน ความคล่องตัวขององค์กร และความสำเร็จของงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้กลุ่มประชากรที่เป็นข้าราชการ สังกัดกรมฝ่ายเสนานิการ กองทัพบก ได้แก่ กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.) กรมข่าวทหารบก (ขว.ทบ.) กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.) กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.) กรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.)

กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ W.G. Cochran (Cochran, 1977 อ้างใน ชีวรุฒิ เอกะกุล, 2543) ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน และไม่ทราบค่าสัดส่วนของประชากร โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 แทนค่าในสูตร $n = (1.96)^2$ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

$$4e^2$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการ เก็บข้อมูล โดยได้กำหนด วิธีการสร้างแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) ข้อคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Question)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่าง แบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแบ่งพื้นที่หน่วยงานกรมฝ่ายเสนานิการ สังกัดกองทัพบก ออกเป็น 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมกำลังพลทหารบก (กพ.ทบ.), กรมข่าวทหารบก (ขว.ทบ.) กรมยุทธการทหารบก (ยท.ทบ.), กรมส่งกำลังบำรุงทหารบก (กบ.ทบ.), และกรมกิจการพลเรือนทหารบก (กร.ทบ.) หน่วยละ 80 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling) หรือการเลือกหน่วยตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นข้าราชการสังกัดกรมฝ่ายเสนานิการ กองทัพบกให้ได้จำนวน 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูล ของการตอบแบบสอบถาม พบว่ามีความสมบูรณ์ ครบ 400 คน ประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS Version 22) ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter

สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40 – 49 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ปฏิบัติงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่กรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก 11 ปีขึ้นไป

ความคิดเห็นที่มีต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง ในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมาก รองลงมา การทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน และการมีส่วนร่วม, การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบ Agile , และ ความเข้าใจและการนำหลักการ Agile ไปใช้ ตามลำดับ

ความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมองค์กร พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลางในเรื่องมีการสื่อสารและการทำงานร่วมกันภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาผู้บริหารให้การสนับสนุนและมีนโยบายที่เอื้อต่อการนำ Agile มาใช้, วัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ, บุคลากรมีการเรียนรู้และปรับตัวต่อแนวคิด Agile ได้เป็นอย่างดี, และโครงสร้างและระบบการทำงานขององค์กรเอื้อต่อการทำงานแบบ Agile ตามลำดับ

ความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการ พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากในเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency), รองลงมาคุณภาพการบริการ/ผลงาน (Service/Output Quality), ความคล่องตัวและการตอบสนอง (Agility & Responsiveness), และประสิทธิผล (Effectiveness)ตามลำดับ

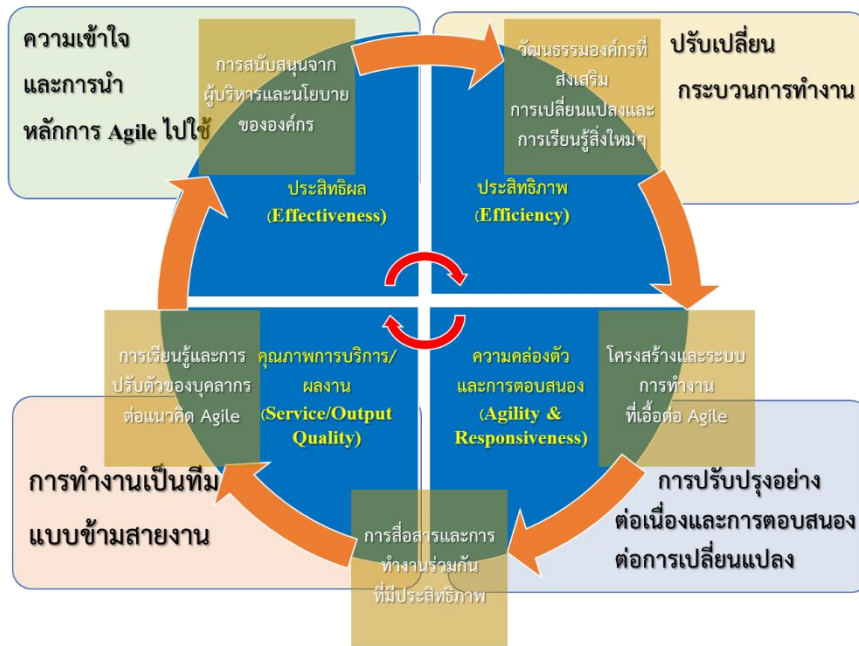
การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแนวคิดการทำงานแบบ Agile กับ การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการพบว่า ต่างมีอิทธิพลในความสัมพันธ์ระหว่างกันอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อแนวคิดการทำงานแบบ Agile ของ กรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยแวดล้อมองค์กรมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยได้นำข้อค้นพบจากการวิจัยมาสร้างเป็น โมเดลเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบกโดยใช้แนวคิดการทำงานแบบ Agile ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ตัวแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบกโดยใช้ Agile



อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนานิการ กองทัพบกโดยใช้แนวคิดการทำงานแบบ Agile ผู้วิจัยได้ค้นพบประเด็นที่เป็นผลจากการวิจัย ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยยืนยันว่าการนำแนวคิดการทำงานแบบ Agile มาประยุกต์ใช้ในกรมฝ่ายเสนานิการ กองทัพบกมีส่วนสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการในทุกมิติที่กำหนดไว้ทั้งในด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการ/ผลงาน และความคล่องตัวและการตอบสนอง การศึกษาครั้งนี้ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจและการนำหลักการ Agile ไปใช้อย่างถูกต้อง การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการสร้างวัฒนธรรมของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกในการบริหารราชการของหน่วยงานทหารได้อย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับหลักการบริหารรัฐกิจที่ดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการวิจัยยืนยันว่าปัจจัยแวดล้อมองค์กรทั้ง 5 ประการ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ การสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ การเรียนรู้และการปรับตัวของบุคลากร การสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบาย รวมถึงโครงสร้างและระบบการทำงานที่เอื้ออำนวย ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการนำแนวคิดการทำงานแบบ Agile มาใช้ในกรมฝ่ายเสนานิการ กองทัพบก การทำความเข้าใจและเสริมสร้างปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวด้วยแนวคิด Agile เป็นไปอย่างยั่งยืนและประสบความสำเร็จ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมศักยภาพของกองทัพบกในการเผชิญกับความท้าทายในยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิจัยยืนยันว่าปัจจัยแวดล้อมองค์กรทั้ง 5 ประการ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ การสื่อสารและการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ การเรียนรู้และปรับตัวของบุคลากรต่อแนวคิด Agile การสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบายขององค์กร และโครงสร้างและระบบการทำงานที่เอื้อต่อ Agile ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารราชการของกรมฝ่ายเสนาธิการ กองทัพบก การทำความเข้าใจและเสริมสร้างปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นรากฐานสำคัญในการปฏิบัติการกิจของกองทัพบกให้บรรลุผลสำเร็จในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กำหนด Agile เป็นยุทธศาสตร์องค์กรในการบริหารราชการ โดยบูรณาการแนวคิดนี้เข้ากับแผนยุทธศาสตร์และนโยบายระดับองค์กร การประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนจากผู้บริหารระดับสูง เน้นความสำคัญของการสร้างวิสัยทัศน์และการสื่อสาร

1.2 ลงทุนในการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร โดยจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรสำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในทุกกระดับ ให้มีความรู้ความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับหลักการเครื่องมือ และแนวปฏิบัติของ Agile

1.3 ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้และการปรับตัวที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่กล้าทดลอง กล้ายอมรับความผิดพลาด และเรียนรู้จากประสบการณ์

1.4 ปรับปรุงกระบวนการและโครงสร้างที่ยืดหยุ่น รวมถึงโครงสร้างองค์กรที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานแบบ Agile

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ขยายผลโครงการนำร่อง Agile: จากความสำเร็จเบื้องต้นไปสู่หน่วยอื่น

2.2 จัดตั้ง "Agile Coaches" หรือ "Champions": พัฒนาศักยภาพในให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Agile Coaches/Champions) ที่สามารถให้คำแนะนำ สนับสนุน และเป็นพี่เลี้ยงในการนำ Agile ไปปฏิบัติในทีมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และนำไปปรับใช้ได้อย่างยั่งยืน

2.3 สร้างแพลตฟอร์มการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน

2.4 กำหนดให้มีการประชุม ทบทวนบทเรียนหลังการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับ เพื่อให้ทีมและองค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2.5 วัดผลและติดตามความก้าวหน้าอย่างเป็นรูปธรรม

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงผสมผสาน เพื่อศึกษาผลกระทบระยะยาวของการนำ Agile มาใช้ต่อวัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพการบริหารราชการ และความพึงพอใจของบุคลากรในกรมฝ่ายเสนารักษ์ รวมถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง

3.2 เปรียบเทียบการประยุกต์ใช้ Agile ในหน่วยงานทหารอื่น

3.3 วิเคราะห์อุปสรรคและแนวทางแก้ไขเฉพาะสำหรับหน่วยงานราชการทหาร:

3.4 ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ในการสนับสนุนและเสริมสร้างการทำงานแบบ Agile ในหน่วยงานราชการทหาร

3.5 พัฒนาแบบจำลองการนำ Agile มาใช้สำหรับภาครัฐ/หน่วยงานทหาร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองทัพบก. (ม.ป.ป.). หน้าแรก. สืบค้นจาก <https://rta.mi.th/>

กองทัพบก. (2552). พระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ของส่วนราชการ กองทัพบก

กองทัพไทย กระทรวงกลาโหม พ.ศ. 2552.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์. (2555). การสร้างความโปร่งใสและความรับผิดชอบในระบบราชการไทย.

วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 53(4), 1-26.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2552). การบริหารผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการ. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

ธีรภัทร เสรีรังสรรค์. (2550). วิฤตการณ์รัฐไทย: ความเสื่อมถอยและทางออกจากความขัดแย้ง. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. (2556). หลักการพื้นฐานของกฎหมายมหาชนทั่วไป. วิญญูชน.

บุญทัน ดอกไธสง. (2542). รัฐประศาสนศาสตร์เบื้องต้น. โครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.

ปกรณ์ ปริยากร. (2557). ปฏิรูประบบราชการไทย: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. สำนักพิมพ์คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีองค์การ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). กองทัพบกไทย. สืบค้นจาก

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%81%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%9E%E0%B8%9A%E0%B8%81%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A>

วิจิตร สุพินิจ. (2553). หลักกฎหมายปกครอง. นิติธรรม.

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2556). ธรรมเนียมปฏิบัติในการบริหารรัฐกิจ. เสมาธรรม.

สุรเชษฐ์ ประวีณวงศ์วุฒิ และคณะ. (2561). การประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการแบบลีนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลศิริราช. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 11(2), 1-14.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (ม.ป.ป.). หน้าแรก. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/>
อุทัย เลาพะพันธุ์. (2547). การจัดการเชิงกลยุทธ์ภาครัฐ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภาษาต่างประเทศ

Beck, K., Beedle, M., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., Highsmith, J., ... & Thomas, D. (2001). Manifesto for Agile Software Development. Agile Alliance. Retrieved from <https://agilemanifesto.org/>

Brown, S. (2016, February 18). ING's agile transformation: Doing the impossible. The Agile Revolution. Retrieved from <https://www.altaleda.se/ledarskapsskolan/kommunikation/hur-du-blir-tydlig-och-trovardig/>

Bryar, B., & Olson, J. (2020). Working backwards: Insights, stories, and secrets from inside Amazon. St. Martin's Press.

Canadian Digital Service. (n.d.). Our work. Retrieved from <https://digital.canada.ca/>

Christensen, C. M. (1997). The innovator's dilemma: When new technologies cause great firms to fail. Harvard Business School Press.

Collins, J. (2001). Good to great: Why some companies make the leap... and others don't. HarperBusiness.

Covey, S. R. (1989). The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change. Free Press.

Deming, W. E. (1986). Out of the crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study.

Drucker, P. F. (1954). The practice of management. Harper & Row.

Eggers, W. D., & Muysken, J. (2018). Beyond bureaucracy: The agile organization for digital government. Deloitte Insights.

Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1990). The core competence of the corporation. Harvard Business Review, 68(3), 79-91.

Hastings, R., & Meyer, E. (2020). No rules rules: Netflix and the culture of reinvention. Netflix.

Kane, M. (2016, August 16). How 18F used agile to overhaul Medicare's website. Federal News Network. Retrieved from <https://www.altaleda.se/ledarskapsskolan/kommunikation/hur-du-blir-tydlig-och-trovardig/>

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard—Measures that drive performance. Harvard Business Review, 70(1), 71-79.

Kniberg, H., & Ivarsson, A. (2012). Spotify scalable agile @ Spotify with tribes, squads, chapters & guilds. Retrieved from <https://www.sharesub.com/cms/fi/kuinka-lisata-ystavia-spotifyyn/>

- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). An exploratory study of agile project management in the public sector. *Journal of Information Technology Management*, 23(4), 241-254.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Prentice Hall.
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (2005). Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 25(12), 1228-1263.
- O'Reilly, T. (2016, April 12). What government can learn from Silicon Valley: An interview with Mike Bracken. O'Reilly. Retrieved from <https://www.altaleda.se/ledarskapsskolan/kommunikation/hur-du-blir-tydlig-och-trovardig/>
- Raboty, D. V., & Raboty, M. V. (2016). Agile Project Management in Public Sector: Benefits and Challenges. *Public Administration Issues*, (5), 94-105.
- Robertson, B. J. (2015). *Holacracy: The new management system for a rapidly changing world*. Henry Holt and Co.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). *The Scrum Guide*. Scrum.org. Retrieved from <https://scrumguides.org/scrum-guide.html>
- Sink, D. S., & Tuttle, T. C. (1989). *Planning and measurement in your organization of the future*. Industrial Engineering and Management Press.
- Stacey, R. D. (2007). *Strategic management and organisational dynamics* (5th ed.). Pearson Education.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (2nd ed.). Free Press.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

WORK MOTIVATION AMONG PERSONNEL AT THE RANONG PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

เลขยา สุทธิพล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง (2) ศึกษาระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง และ (3) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร จำนวน 300 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน โดยคำนวณจากสูตรของยามานะ ทามาโรว์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ที่ทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว หรือ เอฟเทส

ผลการวิจัย พบว่า (1) การศึกษาระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (2) การศึกษาระดับแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) การทดสอบเปรียบเทียบ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง อายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเพศที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริหารองค์การภาครัฐ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ABSTRACT

The purposes of this research were to (1) investigate the overall level of motivational factors influencing the performance of personnel at the Ranong Provincial Administrative Organization, (2) investigate The overall level of maintenance factors influencing the performance of personnel at the Ranong Provincial Administrative Organization, and (3) compare the work motivation of personnel classified by personal factors

This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 300 personnel and sample consisted of 172 personnel Calculated from Yamane Tamaro's formula. A questionnaire was used as the data collection instrument. Statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance or F-test.

The results of the study revealed that (1) the overall level of motivational factors influencing the performance of personnel at the Ranong Provincial Administrative Organization was at the highest level. (2) The overall level of maintenance factors was at a high level. (3) The comparison of work motivation based on differences in age, marital status, educational level, monthly income, job position, years of service showed significant differences in work motivation among personnel. And different genders have indifferent motivations for work.

Keywords: Public Sector Management, Work motivation among personnel, Ranong Provincial Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กร หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงาน เพื่อให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคลากรเปรียบเสมือนฟันเฟืองหลักที่ทำให้องค์กรสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (สรณ์ชัย ประสาร, 2565)

ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุคิป (Material) และวิธีการ (Method) โดยทรัพยากรเหล่านี้มีอยู่อย่างจำกัดในแต่ละองค์กร และมีความแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ ทรัพยากรที่ถือว่าสำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรมนุษย์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551) บุคคลถือเป็นปัจจัยหลักของการจัดการ เพราะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในทุก

กระบวนการและทุกหน้าที่ขององค์กร อีกทั้งยังเป็นผู้กำหนดทิศทางและขับเคลื่อนให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างต่อเนื่อง หากองค์กรปราศจากบุคลากรที่มีคุณภาพ หรือมีบุคลากรแต่ขาดความรู้ความสามารถ ย่อมส่งผลให้การจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรเป็นไปได้ยาก ดังนั้น การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร (สมคิด บางโม, 2553)

การจัดรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันการจัดตั้งสภาจังหวัดได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นมีการจัดตั้ง สภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476

ซึ่งในขณะนั้น สภาจังหวัดมีฐานะเป็นองค์กรแทนประชาชน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และหารือแก่คณะกรรมการจังหวัด แต่ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกออกจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือถือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมายต่อมา ในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตรา พระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแยกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาจังหวัดออกมาโดยเฉพาะ ทำให้สภาจังหวัดมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นสำหรับ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง (อบจ. ระนอง) จัดตั้งขึ้นในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย 10 กอง 1 หน่วย ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองการเจ้าหน้าที่ กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองสาธารณสุข กองพัสดุและทรัพย์สิน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ และหน่วยตรวจสอบภายใน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง, 2567)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองได้รับการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในพื้นที่จังหวัดระนอง จำนวน 5 แห่ง เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในด้านสาธารณสุข ส่งผลให้จำนวนบุคลากรเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ต้องมีการยกเลิกสัญญาจ้างพนักงานจ้างทั่วไป เพื่อปรับเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ ให้สอดคล้องกับงบประมาณ การขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการสนามกีฬาากลางจังหวัดระนอง และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดระนอง ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนัก เพื่อปฏิบัติงานรองรับการให้บริการทั้งในวันเวลาราชการและนอกเวลาราชการในทุกวัน รู้สึกเหนื่อยกับงาน การไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา จากผู้บริหารและการฟ้องร้องการตรวจสอบจากข้าราชการการเมือง ส่งผลให้บุคลากรหมดไฟในการปฏิบัติงาน มีการย้ายไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่นอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้การทำงานจากเป้าหมาย และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยพบว่าสถิติของการย้าย/การ

ด ๑ อ อ ก บ ก ล ๑ ก ร อ ง ค์ ก าร บ ริ ห าร ส ่วน จ ัง ห วั ด ร ะ น อ ง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 7 คน และปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 21 คน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 50 คน

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนบุคลากร และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานด้านบุคคลและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจ ด้านปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง แตกต่างกัน
3. สถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง แตกต่างกัน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน
5. รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

6. ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

7. อายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง โดยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง และอายุงาน

2. ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยการจูงใจ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ

2.2 ปัจจัยค่าจ้าง จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

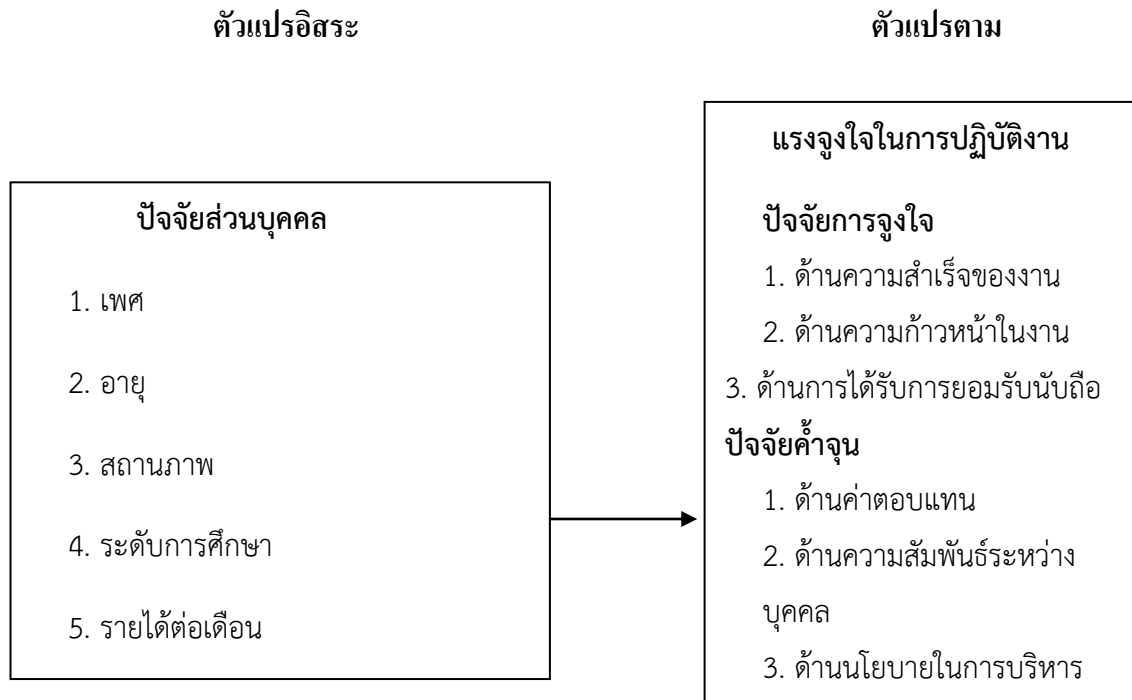
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ประชากรเป้าหมาย ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2568) (ที่มา: ข้อมูลบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง)

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 300 คน โดยคำนวณ จากสูตรของยามาเน่ (Yamane 1973, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2553) จากจำนวนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่าง 172 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจะนำกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยการจูงใจ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นปลายปิด (Close Ended) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ตามวิธีของ Likert Scale (นิราวัลย์ ศรีทอง, 2563)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยคำจูง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านสภาพ การทำงาน โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นปลายปิด (Close Ended) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ตามวิธีของ Likert Scale (นิราวัลย์ ศรีทอง, 2563)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เพื่อนำมาวิเคราะห์ผล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 ชุด จากบุคลากรบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ทั้งผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น เอกสารงานวิจัย บทความ ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ด้านปัจจัยการจูงใจ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับระดับการจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับระดับการจูงใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับระดับการจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับระดับการจูงใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับระดับการจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ปัจจัยค่าจูง จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับปัจจัยคำจุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ทดสอบเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการวิเคราะห์ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) หรือ F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ทำการศึกษารั้งนี้ จำนวน 172 คน จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.7 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 69.2 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.6 มีรายได้ 15,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 44.2 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8

2. การศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวม พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 4.28$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{X} = 4.13$)

3. การศึกษาระดับปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวม พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีระดับปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านนโยบายในการบริหาร ($\bar{X} = 3.98$)

4. การทดสอบเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในขณะที่แตกต่างกันไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวม พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ดังที่ Herzberg กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ประกอบไปด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับหรือการได้รับการยอมรับยกย่องในผลงาน 3) เนื้องานที่ทำมีลักษณะเป็นงานที่น่าสนใจ 4) ความรับผิดชอบในงาน 5) การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และ 6) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสิริรัตน์ ประสารพันธ์ (2560) ได้ศึกษาการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความก้าวหน้า โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ

2. การศึกษาระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในภาพรวม พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง มีระดับปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านนโยบายในการบริหาร ดังที่ Herzberg กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบไปด้วย ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ขาดแล้ว พนักงานจะมีแนวโน้มเกิดความไม่พึงพอใจต่องานได้แก่ 1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ 2) นโยบายบริษัทและการบริหาร 3) ความสัมพันธ์ในหมู่พนักงานด้วยกันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน 5) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน 6) สถานภาพในการทำงาน และ 7) ความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของสิริรัตน์ ประสารพันธ์ (2560) ได้ศึกษาการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แรงจูงใจของบุคลากรเทศบาลตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ตามลำดับ

3. การทดสอบเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประเภทตำแหน่ง และอายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พนักงานเพศชาย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง พนักงานที่มีอายุ 46-55 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่มีระดับอายุอื่น พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพอื่น ๆ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 ปี ขึ้นไปมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอื่น ๆ และ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ ในขณะที่เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความสำเร็จของงาน บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ควรสร้างเป้าหมายที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ และต้องมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองทำสำเร็จ มีความพยายามในการแก้ปัญหาต่าง ๆ จากการปฏิบัติงาน ให้สำเร็จทุกครั้ง และต้องสามารถทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดอยู่เสมอ

2. ด้านความก้าวหน้าในงาน บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ควรตั้งเป้าหมายความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หน่วยงานมีการสนับสนุนการพัฒนาทักษะการทำงานและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีโอกาสในการปรับเลื่อนเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม

3. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองควรสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง มีการพัฒนาความสามารถ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นรวมไปถึงการแสดงออกถึงความจริงใจ ความเคารพ และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการยกย่องชมเชยให้รางวัลและ สิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้มีกำลังใจในการทำงาน ร่วมแสดงความยินดีเมื่องานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันกำหนด

4. ด้านค่าตอบแทน องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองต้องสร้างระบบค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับความสามารถและผลงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง รวมถึงการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและกระตือรือร้นในการทำงาน

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองต้องเป็นที่พึงของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน และสร้างความสุขเมื่อปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและรับรู้ถึงความเป็นกันเอง

6. ด้านนโยบายในการบริหาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองต้องมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน มีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารในหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ อีกทั้งหน่วยงานต้องมีโครงสร้างและจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมกับสภาพและปริมาณงานในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง ในครั้งนี้เป็นการศึกษาในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ในหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น อีกทั้งควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการมุ่งมั่นในการพัฒนา ด้านนโยบายขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความเชื่อมั่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

นิราวัลย์ ศรีทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเขตพื้นที่บางพระ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์การพิมพ์.

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ, (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอเวีย จำกัด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศรีณธ์ ประสาร. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา. วารสารบริหารการศึกษาวัวบัว ฒ ฑิ ต , 22(2), 39-47.

สมคิด บางโม. (2553). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

สิริรัตน์ ประสารพันธ์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภาษาอังกฤษ

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). **The motivation to work (2nd ed.)**. John Wiley.

**บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก
อำเภอสวี จังหวัดชุมพร**

**The Role of Community Leaders' Participation in Community Development of the Na Sak
Subdistrict Administrative**

Organizations, Sawi District Chumphon Province

ยุวกร แสงอุส่าห์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก จำนวน 19 คน กำนันและผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ คือ แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัย พบว่า (1) การวิเคราะห์บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชน มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจนเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ติดตามและประเมินผล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และส่งเสริมอาชีพที่ตอบสนองความต้องการของชาวบ้านอย่างแท้จริง และ (2) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นมีส่วนร่วมประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนในพื้นที่เข้าร่วมวางแผนในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เพิ่มช่องทางการติดตามประเมินผล นำข้อมูลจากการติดตามประเมินผลไปพัฒนาต่อยอดเพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกัน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม, การพัฒนาชุมชน, ผู้นำชุมชน

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) study the participation in community development of community leaders of Na Sak Subdistrict Administrative Organization and (2) study recommendations for promoting participation in community development of community leaders of Na Sak Subdistrict Administrative Organization.

This research is a qualitative study. The population used 19 members of the Na Sak Subdistrict Administrative Organization and 19 village headmen and subdistrict chiefs, totaling 38 participants. The research instrument used was an interview form.

Major Findings:(1) the analysis of the role of community leaders in community development participation included setting goals, clearly planning operations, participating in various projects or activities, monitoring and evaluating results (2) Other suggestions regarding the participation of local leaders in community development and local leaders participating in public relations to encourage people in the area to participate in planning various activities or projects thoroughly Increase the monitoring and evaluation channels. Use the data from monitoring and evaluation to further develop and implement plans to jointly solve community problems.

KeyWords; Participation , Community Development , Community Leaders,

Chumphon Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้ตระหนักว่าการพัฒนาชุมชนเป็นนโยบายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาประเทศและมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ยุทธวิธีที่สำคัญ คือ การให้ความสำคัญกับประชาชนในท้องถิ่นระดับพื้นฐาน โดยเน้นความสามัคคีต่อกันในชุมชนทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่จะนำมาซึ่งความมั่นคง ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง เกิดความรักหวงแหนหมู่บ้าน ตำบล และชาติของตนในที่สุด (สมเดช นิลพันธุ์, 2540)

การอยู่ในชุมชนสังคมมีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งในด้านของความรู้สึกรู้สึกนึกความต้องการทำให้มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและจะทำให้เกิดการพัฒนา ในขณะเดียวกันก็เกิดปัญหาระหว่างกันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ตอบสนองต่อความต้องการบรรลุประโยชน์ก็ต้องอาศัยการร่วม

แรงร่วมใจระหว่างกัน สื่อกลางที่สำคัญในการประสานคนในชุมชน คือ “ผู้นำชุมชน” ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่จะระดมทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในกิจกรรมการพัฒนาให้ไปสู่จุดหมาย นำพาชุมชนท้องถิ่นไปสู่การพัฒนาที่มีความเหมาะสม กับท้องถิ่นของตนเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาในระดับประเทศ โดยบทบาทของผู้นำชุมชน ได้แก่ 1) เมื่อเกิดสถานการณ์ความไม่มั่นคงตามแนวชายแดนมีบทบาท สนับสนุนช่วยเหลืออำนวยความสะดวก ดูแลให้เกิดความสงบเรียบร้อย สร้างขวัญกำลังใจประสานงาน และรับข้อมูลข่าวสาร 2) สถานการณ์ปกติ ช่วยเหลือ ประสานงาน ติดตามข้อมูลข่าวสาร ประชุมกับ ประชาชนทุกเดือน และรายงานสถานการณ์ในชุมชนต่อหน่วยงานราชการเพื่อทราบเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของผู้นำชุมชน ได้แก่ 1) ความร่วมมือของประชาชน 2) การจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานรัฐ 3) นโยบายของรัฐ 4) ขวัญกำลังใจของผู้นำ 5) ความศรัทธาต่อผู้นำ 6) การประชาสัมพันธ์ที่ดี 7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้นำ 8) ความสามัคคีและ 9) การทำงานร่วมกับเครือข่าย การเตรียมความพร้อมของผู้นำชุมชนและสมาชิกชุมชนในภาวะปกติ ได้แก่ 1) ผู้นำชุมชน ประกอบด้วย สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน จัดทำแผนการเพื่อพัฒนา เชื่อมความสัมพันธ์กับผู้นำตามแนวชายแดน 2) สมาชิกชุมชน ประกอบด้วย เตรียมความพร้อมตามที่ผู้นำได้ชี้แนะ รับการอบรมตามที่หน่วยงานรัฐเข้ามาพัฒนาปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด สัมพันธภาพระหว่างชุมชนในภาวะปกติกับภาวะตึงเครียด ได้แก่ 1) ภาวะปกติ ประกอบด้วยดำเนินชีวิตตามปกติตามวิถี รับฟังข้อมูลข่าวสารอยู่เสมอ เตรียมความพร้อมในการพัฒนากับหน่วยงานต่าง ๆ 2) ภาวะตึงเครียดประกอบด้วยมีความสามัคคี ปฏิบัติตามแผนการอพยพเชื่อในตัวผู้นำและปฏิบัติตาม ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ (เอมอร์ แชนทวาล, 2560)

แนวทางการพัฒนาบทบาทของผู้นำชุมชนในการมีส่วนร่วมสร้างความมั่นคง พบว่า 1) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้นำและสมาชิกในชุมชน 2) พัฒนาผู้นำให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย 3) แสวงหาแนวทางการพัฒนาหมู่บ้าน 4) ภาครัฐให้ความรู้ด้านกฎหมายแก่ประชาชน 5) ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้นำชุมชนชายแดนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง 6) หน่วยงานทหารควรเข้าร่วมมือสร้างความสัมพันธ์ 7) สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้นำ 8) ภาครัฐจัดให้มีการประชุม/อบรม/สัมมนาร่วมกันระหว่างผู้นำ ชุมชนชายแดนไทย-กัมพูชาเพื่อลดความหวาดระแวง 9) พัฒนาผู้นำด้านสุขภาพกายใจและ 10) สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอศรี จังหวัดชุมพร มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาชุมชนด้านงานสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส งานโครงการเงินอุดหนุนช่วยเหลือเด็กแรกเกิด งานสนับสนุนและส่งเสริมในการรวมกลุ่มและจัดตั้งกลุ่มองค์กรในชุมชน สำรวจและจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อรับผิดชอบในการปรับปรุงชุมชนของ งานฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาชุมชน งานจัดระเบียบชุมชน งานประสาน และร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำ

บริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน และงานจัดทำโครงการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ให้แก่ชุมชน งานดำเนินการพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การอนามัย และสุขภาพ ซึ่งปัจจุบันปัญหาเกี่ยวกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ได้แก่งบประมาณที่มีไม่เพียงพอ การไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก มีการตรวจสอบการดำเนินงานน้อย อีกทั้งยังประสบปัญหาผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นไม่สามัคคี แบ่งพรรคแบ่งพวก ถึงแม้ปัญหาจะมีผู้ประชาชนเสนอมาจำนวนไม่มากก็ตาม (องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก, 2567)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษายบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ของผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้นำท้องถิ่นเหล่านี้ มีความรู้เรื่องการประเมินผลด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้มีความรู้และเห็นความสำคัญของการประเมินผล เพื่อให้ การปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้และ อีกทั้งยังสามารถประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ให้ทราบเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นมากขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสักมีบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาจากการศึกษา ตำราหนังสือ แนวคิดทฤษฎี บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่เกี่ยวเนื่องกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการติดตามประเมินผล และด้านการรับผลประโยชน์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก จำนวน 19 คน กำนัน จำนวน 1 คน และผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 18 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน

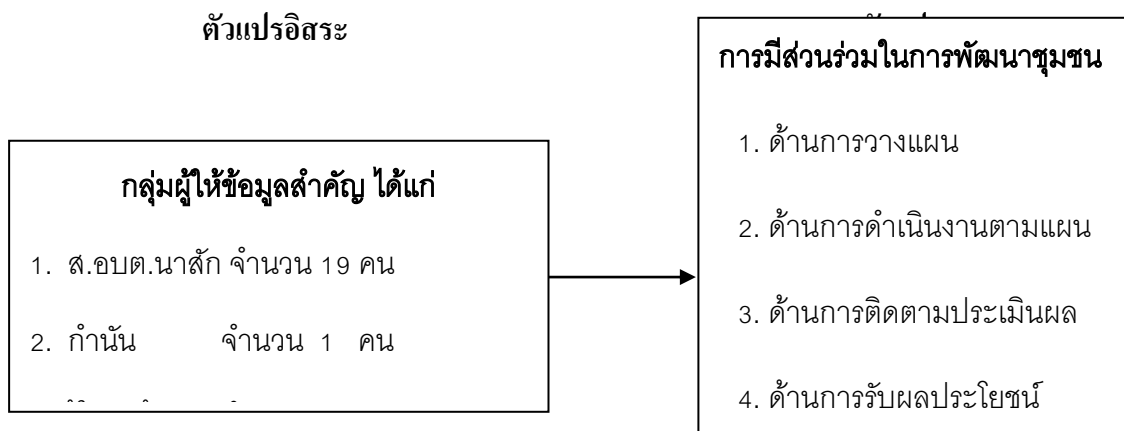
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอสวี จังหวัดชุมพร

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำ
4. แนวคิดเกี่ยวกับชุมชน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก จำนวน 19 คน กำนันและผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 19 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2568) (ที่มา: ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก) ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	จำนวน (คน)
1. สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก	19
2. กำนัน	1
3. ผู้ใหญ่บ้าน	18
รวมทั้งสิ้น	38

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ (Interview)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์ โดยมีแบบสัมภาษณ์ ซึ่งมีข้อคำถามโดยละเอียดตามที่ได้ออกแบบไว้เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ตรงและถูกต้องแล้ว

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในตัวแปรตามด้านเนื้อหาของการวิจัยที่กำหนดไว้ ซึ่งแบบสัมภาษณ์ มี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นขั้นตอนรวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ภาคสนาม โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาเป็นผู้ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้คำถามที่ถูกสร้างขึ้นมาจากสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

3. ผู้ศึกษานำคำตอบและได้บันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นำไปวิเคราะห์รวบรวมและเรียบเรียงรายละเอียดต่าง ๆ ให้มีความถูกต้อง สละสลวยมากยิ่งขึ้นและนำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ รวบรวมคำตอบและข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มประชากรตัวอย่างมาวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหา และเรียบเรียงให้มี ความสละสลวย รัดกุมเข้าใจง่าย และแยกออกเป็นแต่ละด้านตามลำดับและนำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน พบว่า ร่วมการจัดประชุมหมู่บ้านในทุก ๆ เดือน ให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการคัดเลือกโครงการหรือกิจกรรม มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ วางแผนร่วมกันระหว่างส่วนราชการ ผู้นำชุมชนเป็นคนกลางในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการกับชาวบ้านในการกำหนดจัดทำโครงการหรือกิจกรรม เข้าร่วมประชุมแนะนำให้จัดโครงการที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพสนับสนุนการทำงานในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก มีการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น เพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ร่วมรับฟังและนำผลการประชุมเข้าที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลนาสักเพื่อพิจารณาโครงการหรือกิจกรรมที่มีผลต่อการพัฒนาหมู่บ้านและชุมชน นำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาของชุมชนและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน อีกทั้งร่วมจัดทำและขับเคลื่อนแผนชุมชนประสานงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก โดยมีการกำหนดเป้าหมายวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน ระดมความคิดเห็นประชุมปรึกษาหารือ กำหนดเป้าหมาย ให้คำแนะนำ ปรึกษา ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติขับเคลื่อนแผนพัฒนาชุมชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้ชาวบ้านเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ผู้นำชุมชนเป็นผู้ประสานงานกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน มีการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ประเมินผลงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าแผนงานเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การดำเนินการช่วยเหลือปัญหาทางสังคม การจัดหา การสนับสนุนด้านวัสดุ กิจกรรมร่วมเยี่ยมบ้านผู้พิการ ผู้สูงอายุในพื้นที่ ร่วมทำตารางการปฏิบัติงาน แผนการดำเนินงานตามโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เข้าร่วมการคัดเลือกกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ขับเคลื่อนแผนชุมชน กระตุ้นให้ประชาชนรู้ปัญหาของหมู่บ้าน ร่วมสนับสนุนหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาหมู่บ้านบรรลุเป้าหมาย เป็นแกนหลักในการวางแผนโครงการหรือกิจกรรมชุมชน วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติ มีการคัดเลือกบุคลากรเป็นคณะทำงานระดับหมู่บ้านหรือชุมชน และร่วมจัดทำแผนทุกหมู่บ้าน

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่า ร่วมเป็นคณะทำงานติดตามและประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก มีการติดตามความคืบหน้าของแผนงานอย่าง

ใกล้ชิด มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น กระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล เปิดโอกาสให้ชาวบ้านในหมู่บ้านแสดงออกความคิดเห็นในการตัดสินใจเลือกกิจกรรมหรือโครงการ มีการร่วมกันจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลชุมชน เพื่อดูความพึงพอใจของประชาชน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล สภาพปัญหา อุปสรรค มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นที่ปรึกษา การสำรวจข้อมูลชุมชน เพื่อเรียนรู้สภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ พบว่า เป็นแกนนำในการพัฒนาหมู่บ้านโดยเป็นผู้ริเริ่ม ประสานงาน และดำเนินการพัฒนา นำความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมมาเผยแพร่ ถ่ายทอดให้ชาวบ้านทราบ มีส่วนร่วมวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหา และกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาตามความต้องการของชุมชน สอบถาม พูดคุยแลกเปลี่ยนการทำงาน กระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหมู่บ้าน ส่งเสริมอาชีพที่ตอบสนองความต้องการของชาวบ้าน ที่สามารถทำให้ชาวบ้านได้รับผลประโยชน์เป็นการเพิ่มพูนทักษะในการประกอบอาชีพ มาส่วนร่วมในการเผยแพร่ความรู้ปราชญ์ในด้านต่าง ๆ ให้ประชาชนในหมู่บ้านเข้าใจ ประสานหน่วยงานภาคีการพัฒนาเพื่อร่วมให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้ชุมชนเรียนรู้ร่วมกัน โดยการประชุม มีการถอดบทเรียนการทำงานที่ประสบความสำเร็จ เพื่อขยายผลไปยังหมู่บ้านหรือชุมชนอื่น มีส่วนร่วมในการนำแผนพัฒนาชุมชนมาบูรณาการในระดับตำบล สนับสนุนให้เกิดโครงการหรือกิจกรรมตามที่กำหนด และร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล สังเคราะห์ เก็บรวบรวมมาแยกแยะตามประเภทของข้อมูล

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ทั้ง 4 ประเด็น 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการดำเนินงานตามแผน 3) ด้านการติดตามประเมินผล 4) ด้านการรับผลประโยชน์ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการวางแผน พบว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการหรือกิจกรรมอย่างทั่วถึง และควรให้หน่วยงานต่าง ๆ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนในการ เช่น โรงเรียน รพ.สต. มีการวางแผนการจัดโครงการหรือกิจกรรมให้สอดคล้องกับพื้นที่ โดยการจัดเก็บข้อมูลและให้แต่ละชุมชนวิเคราะห์ปัญหา และนำมาแก้ไขร่วมกัน หาแนวทางแก้ไข เพื่อ

พัฒนางานให้เกิดผลสำเร็จควรมีการดำเนินการหรือโครงการตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการร่วมกันปรับปรุงแผนการพัฒนาดังต่อไปนี้ทุกปี ควรจัดเวทีประชาคมเพื่อเผยแพร่ความรู้ ปราชญ์ชาวบ้านในด้านต่าง ๆ สอบถาม พุดคุยแลกเปลี่ยนการทำงานร่วมกัน ควรสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในหมู่บ้าน และขยายผลไปยังประชาชนในหมู่บ้านและชุมชนใกล้เคียงมาศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของชุมชน จิตต์ ปกัสสร (2562) ได้ศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนในการสร้างการมีส่วนร่วมใน โครงการขยะเหลือศูนย์ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า บทบาทของผู้นำได้ใช้เครือข่ายที่มีอยู่ในชุมชนให้มีบทบาทในการดำเนินการร่วมกัน การจัดการเครือข่ายของผู้นำชุมชนโดยอาศัยทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชนที่เป็นผู้อาวุโสในหมู่บ้าน สร้างเป็นเครือข่ายการทำงานร่วมกัน โดยผู้นำมีฐานะเป็นเพียงผู้ประสานเครือข่าย อาศัยองค์กรภายนอกเป็นผู้สนับสนุน ส่งเสริม และเป็นแหล่งทรัพยากรในด้านความรู้ทางวิชาการ เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมไปถึงการสนับสนุนทางด้านงบประมาณต่าง ๆ ทำให้ประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินโครงการผ่านการสร้างเครือข่ายที่มี

2. ด้านการดำเนินงานตามแผน พบว่า ควรให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ให้มากกว่านี้ ให้หน่วยงานในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม ควรจัดทำแผนการดำเนินงานและประชาสัมพันธ์ให้ทราบ มีการวางแผนร่วมกันผู้นำอื่น ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมสนับสนุนการดำเนินงาน ควรเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ระดมความคิดเห็น มีการดำเนินงานตามห้วงระยะเวลาในแผนดำเนินการ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ จัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมให้หลากหลาย กระตุ้นให้ประชาชนเข้าใจและรับรู้ปัญหาต่าง ๆ มีการดำเนินงานพัฒนาร่วมกับภาคีเครือข่าย การกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และนำผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ มาปรับปรุง โดยให้สมาชิกร่วมกันพิจารณาตรวจสอบข้อมูล แก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม และสรุปข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านในครั้งต่อไปสอดคล้องกับการศึกษาของจักรี ศรีจารุเมธีญาณ (2561) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับการพัฒนาชุมชน กล่าวว่า มนุษย์ถือว่าเป็นสัตว์สังคมมีการดำรงชีพเป็นกลุ่ม เป็นชุมชน การอยู่ร่วมกันเป็นสังคมจึงมีความแตกต่างกันหลากหลายทางสังคมทั้งในด้านความต้องการ ความรู้สึนึกคิด มนุษย์จึงมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาไปในทางที่ดี สนองต่อความต้องการและบรรลุยังประโยชน์ และความสำเร็จที่เป็นจุดมุ่งหมาย ต้องอาศัยความสามัคคีระหว่างกันเป็นสำคัญ ซึ่งสื่อกลางที่สำคัญในการช่วยประสานคนให้บริหารงานได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม นั่นก็คือ “ผู้นำ” ซึ่งเป็นบุคคลที่จะมาช่วย เป็นกำลังแรงใจและมั่นคงในการปฏิบัติงานร่วมกัน เหตุนี้ในการพัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชนคือ

ว่าเป็นบุคคลที่ มีความรู้ ความสามารถที่จะระดมพลและทรัพยากรในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหาร การพัฒนาหรือร่วมกิจกรรมของชุมชน เพื่อให้การพัฒนานั้นไปสู่จุดมุ่งหมายได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านการติดตามประเมินผล พบว่า ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตาม ประเมินผลอย่างทั่วถึง มีการเพิ่มช่องทางการติดตามประเมินผลให้มากกว่านี้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดหรือ จัดเวทีการเรียนรู้ มีการสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมติดภาพถ่ายกิจกรรมให้ชาวบ้านเป็นคณะทำงานติดตาม ประเมินผล นำผลการติดตามประเมินผลแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ นำแบบติดตามและประเมินผลให้ ประชาชนร่วมประเมินด้วย นำผลความพึงพอใจของประชาชนมาพัฒนาต่อยอดเพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาชุมชนร่วมกัน อีกทั้งควรนำไปบูรณาการร่วมกับแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาของ หน่วยงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของสว่าง วงศ์สุวรรณ (2554) ได้ศึกษา บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และกำนันผู้ใหญ่บ้านใน เขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนันและผู้ใหญ่บ้าน เสนอแนะว่าควรทำการพัฒนาให้ตรงกับตามความต้องการของประชาชน ควรสนับสนุน ให้ประชาชนเข้า มามีส่วนร่วมมากขึ้น ควรมีการประเมินผลงานและแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ และควรมีการ ติดตามดูแล ผลประโยชน์ที่ประชาชนควรได้รับอย่างจริงจัง

4. ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ควรให้ชาวบ้านได้ความรู้อย่างทั่วถึง มีการจัดโครงการหรือ กิจกรรมที่ช่วยเหลือ สร้างอาชีพให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด อีกทั้งควรจัด โครงการที่ดูแลช่วยเหลือคนจน คนด้อยโอกาส และประสบปัญหา มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานในเวที ประชาคม ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และมีการนำผลของการจัดโครงการหรือกิจกรรมไป ต่อยอด เพื่อพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพ มีการควรขับเคลื่อนแผนชุมชนในทุก ๆ ปี จัดการสวัสดิการ สำหรับคนจน คนด้อยโอกาส และคนประสบปัญหา มีการติดตาม ประเมินผล เยี่ยมเยียนผู้พิการ ผู้สูงอายุ มี การถอดบทเรียนการทำงานที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับผู้นำชุมชนอื่น ๆ ควรจัดให้มี การศึกษาฐานงานในชุมชนอื่น ๆ มีการทบทวนปรับปรุงแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนำความรู้ที่ได้มาทำให้ เกิดประโยชน์ เช่น สร้างอาชีพในชุมชนสอดคล้องกับการศึกษาของผกาดี สุพรรณจินดา (2545) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานโดยใช้ เทคนิคเคลฟาย พบว่า มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในลักษณะของหมู่บ้านพึ่งตนเองที่ต้องเป็นหมู่บ้าน พึ่งตนเองในทุกด้านมีสิ่งแวดล้อมที่ธรรมชาติสมบูรณ์ คนในชุมชนสามารถอยู่ร่วมใช้ประโยชน์และพึ่งพา ธรรมชาติ ทำให้คนในชุมชนมีสภาพร่างกาย จิตใจเข้มแข็ง นอกจากนี้หมู่บ้านพึ่งตนเองด้านสุขภาพ ต้องมี วิถีชีวิต วัฒนธรรม ความเชื่อและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งสามารถถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่ง พร้อม ทั้งมีความรู้ด้านสุขภาพที่จะพัฒนาดูแลตนเองและสมาชิกครอบครัวได้ การบริหารการจัดการด้านการพัฒนา

ในหมู่บ้านต้องดำเนินการภายใต้ความร่วมมืออย่างมีจิตสำนึกในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของคนในหมู่บ้านต้องดำเนินการภายใต้ความร่วมมืออย่างมีจิตสำนึกในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของคนใน 31 หมู่บ้าน มีผู้นำการพัฒนาที่มีศักยภาพและมีพลังผลักดันการพัฒนาได้และต้องมีการประสานเป็นเครือข่ายการพัฒนาทั้งท้องถิ่นอื่น ๆ กระบวนการบริหารการพัฒนาที่จะมุ่งสู่การพึ่งตนเองด้านสุขภาพนั้นมี 7 ขั้นตอน คือ การกำหนดประเด็นปัญหาการแก้ไข / การพัฒนา การคัดเลือกผู้แทน / ผู้นำการพัฒนา การประเมินศักยภาพและเพิ่มส่วนขาดให้ชุมชน การปรับแนวความคิดทัศนคติและสร้างความตระหนักในชุมชน การสร้างการรวมกลุ่ม และองค์กรชาวบ้าน การกำหนดบทบาทภารกิจและมอบหมายงานการติดตามการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มบุคคลทุกคนในชุมชนที่ควรเข้ามีส่วนร่วมไม่ว่าจะเป็นผู้นำเยาวชน แม่บ้าน ตัวแทนครัวเรือน ผู้ได้รับผลกระทบ หรือเป็นบุคคลที่พร้อมที่จะเข้าร่วมการพัฒนาภายใต้การปรับบทบาทเป็นผู้สนับสนุนชุมชนของภาครัฐและเอกชน ซึ่งเข้าร่วมกับชุมชนเมื่อได้รับการร้องขอในการเข้าร่วมของคนในชุมชนนั้น ควรเกิดจากความสนใจในการพัฒนาการต้องการแก้ปัญหาทั้งที่มีผลไม่มีผลกระทบกับตนเอง ซึ่งต้องเป็นการเข้าร่วมพบปะพูดคุย ปรึกษาหารือในเวทีประชาคมของหมู่บ้าน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้และได้มีโอกาส แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจในการพัฒนาหมู่บ้านโดยรวม โดยต้องให้ความสม่ำเสมอในการเข้าร่วมตามที่โอกาสเอื้ออำนวยหรือตลอดระยะเวลาการพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการวางแผน พบว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการหรือกิจกรรมอย่างทั่วถึง มีการวางแผนการจัดโครงการหรือกิจกรรมให้สอดคล้องกับพื้นที่ โดยการจัดเก็บข้อมูลและให้แต่ละชุมชนวิเคราะห์ปัญหา และนำมาแก้ไขร่วมกัน หาแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนางานให้เกิดผลสำเร็จต่อไป
2. ด้านการดำเนินงานตามแผน ควรให้ชาวบ้านหรือหน่วยงานในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์ให้โครงการหรือกิจกรรมอย่างทั่วถึง มีการวางแผนร่วมกันผู้นำอื่น ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมสนับสนุนการดำเนินงาน ควรเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน มีการดำเนินงานตามห้วงระยะเวลาในแผนดำเนินการ และนำผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มาปรับปรุง โดยให้สมาชิกร่วมกันพิจารณาตรวจสอบข้อมูล แก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม และสรุปข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านในครั้งต่อไป
3. ด้านการติดตามประเมินผล ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามประเมินผลอย่างทั่วถึง มีการเพิ่มช่องทางการติดตามประเมินผล มีการสรุปผลการดำเนินงาน นำผลการติดตาม

ประเมินผลแจ้งให้ประชาชนได้รับทราบ และนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อนำแผนไปสู่การปฏิบัติในการแก้ไข
ปัญหาชุมชนร่วมกัน

4. ด้านการรับผลประโยชน์ ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมที่ช่วยเหลือสร้างอาชีพให้แก่ประชาชน
ให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด อีกทั้งควรจัดโครงการที่ดูแลช่วยเหลือคนจน คนด้อยโอกาส และ
ประสบปัญหา มีการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และนำผลของการจัดไปต่อยอด เพื่อพัฒนา
ทักษะการประกอบอาชีพของชาวบ้านต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

การศึกษา เรื่อง บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก
ในครั้งนี้เป็นการศึกษาในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสักเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา ใน
หน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ผกาดี สุพรรณจิตนา. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพรรคการเมืองกับประชาชนใน ฤดู

การเลือกตั้ง: กรณีศึกษาพรรคเพื่อไทย. โครงการวิจัยเรื่องเมื่อพรรคการเมืองเลือกตั้ง:

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพรรคการเมืองกับ ประชาชนในฤดูการเลือกตั้ง.

สมเดช นิลพันธุ์. (2540). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. นครปฐม: คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์
สถาบันราชภัฏนครปฐม.

สว่าง วงศ์สุวรรณ. (2554). บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของสมาชิกองค์การ บริหาร
ส่วนตำบลและกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สุเมธี จิตต์ประภัสสร. (2562). บทบาทของผู้นำชุมชนในการสร้างการมีส่วนร่วมในโครงการขยะ
เหลือศูนย์: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอมอร แสงภูวา. (2560). บทบาทของผู้นำชุมชนในการมีส่วนร่วมสร้างความมั่นคงตามแนว ชายแดน
ไทย-กัมพูชา กรณีศึกษา อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารพัฒนา สังคม, 19(2), 37-52.

ภาษาอังกฤษ

Bennis and Nanus. (1985). **Leaders**. (New York : Harper & Rwo). pp. 21, 25.

Hirunto, U. (1983). **Sociological terminology - Anthropology**. Bangkok: Odean Store.

Hartog, D.N., & P.L. Koopman. (2001). **Leadership in Organization**. Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology : Volume 2 Organizational Psychology. London : Sage.

Khiawlie, J. (2017). **Leadership and Community Leadership for Development**. Source <https://www.l3nr.org/posts/448872>.

Laksila, P. (1992). **Thai Society and Culture**. Bangkok: Pikanet Printing.

Miniclier, Louis. (1956). **Community Development Defined**. The Community Development Review of I.C.A. 3.

Thammachati, R. (2017). **Leadership and Community Development**.

**การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดปราจีนบุรี**

**MANAGEMENT OF THE PUBLIC SECTOR ACCORDING TO THE PRINCIPLES
OF GOOD GOVERNANCE OF THE PRACHINBURI PROVINCIAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION**

นายรัชชานนท์ ยิ้มประสิทธิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารการจัดการภาครัฐตามขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี (2) ศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หรือประชากรผู้ที่เคยติดต่อใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีจำนวน 136,980 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้หาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารการจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก (2) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและบริหารการจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ย และ แตกต่างกันจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม, สถานภาพ องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารจัดการ , ระดับการศึกษา องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านสำนักับผิชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: หลักธรรมาภิบาล จังหวัดปราจีนบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) study the application of good governance principles in the development and management of the public sector according to the Prachinburi Provincial Administrative Organization, and (2) study the comparative development and management of the public sector according to the good governance principles of the Prachinburi Provincial Administrative Organization, classified by personal factors.

This research was quantitative research. The population used in this research was the officers or the population who have contacted the administration of Prachinburi Provincial Administrative Organization, 136,980 people. The sample group in the study was determined by using Taro Yamane. The sample group was 400 people using the simple random sampling method. A questionnaire was used as the tool for data collection. The statistics used for analysis include frequency, percentage, standard deviation, and inferential statistics using the t-test and F-test.

The research results found that (1) people have opinions on the development and management of the public sector according to the principles of good governance of the Prachinburi Provincial Administrative Organization at a high level overall when considering each aspect it was found that all items were at a high level. (2) People have opinions on the development and management of the public sector according to the principles of good governance of the administrative organization. In Prachinburi Province, there are no differences classified according to personal factors, including gender, occupation, average income, and differences classified according to personal factors, including age, good governance components of morality, status, good governance components of human resources and management, education level, good governance components of responsibility, which are statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Good governance Prachin Buri Provinc

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คำว่า ธรรมาภิบาล (good governance) เป็นคำศัพท์ในภาษาไทย ซึ่งเป็นการนำคำศัพท์ 2 คำ มาสนธิกัน คือ คำว่า “ธรรมะ” กับ “อภิบาล” เพื่อใช้ในการสื่อความหมายและมีความหมายใกล้เคียง กับคำในภาษาอังกฤษว่า Good Governance ประกอบด้วยคำว่า Good ซึ่งในพจนานุกรมOxfordWordpowerDictionary for Thai Learners ได้ให้ความหมายว่า ดี มีคุณภาพ หรือมาตรฐานสูง มีศีลธรรม (มิเรนดา สติล,2551,หน้า 351) สอดคล้องกับคำว่า ธรรม ซึ่งแปลว่า คุณความดี ความถูกต้อง ยุติธรรม กฎหมาย(ราชบัณฑิตยสถาน ,2542,หน้า553) ส่วนคำว่า Governance ใน พจนานุกรมอังกฤษ-ไทยของ เชียรชัย เอี่ยมวรเมธ (2537,หน้า 618) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร การปกครอง ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า อภิบาล ซึ่งแปลว่า บำรุงรักษา ปกครอง (ราชบัณฑิตยสถาน,2542,หน้า 1,332) ดังนั้น คำว่า ธรรมาภิบาล ในความหมายตาม

นิยามของ พจนานุกรมที่กล่าวมาข้างต้น จึงหมายถึง การบริหารที่ดี มีมาตรฐาน มีคุณธรรม ยึดถือความถูกต้อง ยุติธรรม และเป็นไปตามครรลองของกฎระเบียบและกฎหมาย

จุดเริ่มต้นของแนวความคิดธรรมาภิบาล หรือการปกครองที่ดี (good governance) ในยุค ปัจจุบันนั้น เป็นผลมาจากความล้มเหลวในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมของภาครัฐในช่วง ทศวรรษ 1970 นำมาสู่ การเรียกร้องจากภายในและภายนอกสังคมให้มีการจัดระเบียบการบริหารของ ภาครัฐเสียใหม่ เพื่อให้ภาครัฐ สนองตอบต่อความต้องการและแก้ปัญหาสังคมได้ดีขึ้น และเปิดโอกาส ให้ประชาชนสามารถเข้าไป ควบคุมดูแลการทำงานของภาครัฐ และมีสิทธิใช้อำนาจร่วมกับภาครัฐ ได้มากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2552, หน้า 3) ประเทศไทยมีความตื่นตัวและใส่ใจในเรื่องธรรมาภิบาลเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ หลังจากประเทศประสบวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 จนต้องขอรับความช่วยเหลือทางการเงิน จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) ซึ่งการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของ IMF เป็น เงื่อนไข สำคัญของการกู้เงินดังกล่าว ประกอบกับภายหลังจากการบังคับใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2540 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ บริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (ขณะศักดิ์ ยูวบูรณ์, 2543, หน้า 40-41) จากปรากฏการณ์ดังกล่าวไม่ เพียงประเทศที่กำลังพัฒนาเท่านั้น ประเทศที่พัฒนาแล้ว ก็ ให้ความสำคัญในเรื่องธรรมาภิบาลด้วยเช่นกัน โดยมีกระแสการปฏิรูปการเมืองและปฏิรูปราชการ ในหลายประเทศซึ่งสาระของการปฏิรูปราชการคือ การ นำหลักการของธรรมาภิบาล มาปรับใช้กับ ภาครัฐให้เหมาะสม ทันสมัยกับความต้องการของประชาชน นั้นเอง ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้มี ส่วนเกี่ยวข้อง (Public participation) การมีกระบวนการที่โปร่งใส (Transparency) การพร้อมรับการ ตรวจสอบ (Accountability) ความชอบธรรมในการใช้อำนาจ (Political legitimacy) การมีกฎเกณฑ์ ที่ยุติธรรมและชัดเจน (Fair legal framework) และการบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) เมื่อพิจารณาแล้ว ก็จะเห็นว่าทั้งทศพิชราชธรรมหรือธรร มาภิบาล เป็นการสร้างเงื่อนไขในการใช้อำนาจเพื่อให้การปกครองบ้านเมืองเป็นไปเพื่อความสุขของ ประชาชน ความสมานฉันท์ของสังคม แต่ธรรมาภิบาล เป็นหลักที่ได้รวมวิวัฒนาการทางการเมือง การ ปกครองสมัยใหม่เข้าไปแล้ว จึงมีความทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการการพัฒนาบริหารงาน ของรัฐใน ปัจจุบันมากกว่า

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนด องค์ประกอบธรรมาภิบาลไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. **หลักนิติธรรม** เป็นหลักที่มีความมุ่งหมายที่จะคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนจากการ ใช้อำนาจของรัฐ โดยมีหลักการสำคัญประกอบด้วย หลักการแบ่งแยกอำนาจ หลักการคุ้มครองสิทธิ และ เสรีภาพ หลักความชอบด้วยกฎหมายของฝ่ายตุลาการและฝ่ายปกครอง หลักความชอบด้วย กฎหมายในทาง เนื้อหา หลักไม่มีความผิดและไม่มีโทษโดยไม่มีความผิด และหลักความเป็นกฎหมายสูงสุดของรัฐธรรมนูญ

2. **หลักคุณธรรม** เป็นหลักที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองด้วยความสมัครใจในการ ปฏิบัติงานด้วย มโนธรรมสำนึกในความผิชอบชั่วดี โดยมีหลักการที่สำคัญประกอบด้วย ปอดขาย พุจริต ปอดจากการ ทำผิฉวินัย ปอดจากการทำผิผมาตรฐานวิชาชีพรยาบรรณ และความเป็น กลางของผู้บริหาร

3. **หลักความโปร่งใส** เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะที่มีผิผกิจกรรมที่ รู้เห็น ได้อย่างชัดเจนนว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐอาศัยอำนาจหน้าที่กระทำการใดๆ เพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยมีหลักการที่ สำคัญในด้านโครงสร้าง ด้านการให้โทษ ด้านการให้คุณ และด้านการเปิดผิผมีส่วนร่วม

4. **หลักการมีส่วนร่วม** เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการกระจายโอกาสให้ประชาชน การมี ส่วนร่วม ทางการเมืองและการบริหาร เกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจัดสรร ทรัพยากรของชุมชนและ ของชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการ ให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติ รวมตลอดจนการควบคุม โดยตรงจากประชาชน หลักการที่ สำคัญประกอบด้วยการรับฟังความคิดเห็น การให้ข้อมูล การร่วม ตัดสินใจ และการพัฒนาศักยภาพในการมี ส่วนร่วม

5. **หลักสำนึกรับผิดชอบ** เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับความสำพันธ์ในการตรวจสอบทางการ บริหาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยการบริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ การมีเป้าหมายที่ชัดเจนน การสร้างความเป็นเจ้าของร่วมกัน การมีระบบการติดตาม ประเมินผล การจัดการกับ ผู้ไม่มีผิผผลงาน และการมีแผนสำรอง

6. **หลักความคุ้มค่า** เป็นหลักการที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มี ประสิทธิภาพ มีความประหยัด และสามารถแข่งขันกับประเทศต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

7. **หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** เป็นหลักการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านทุนมนุษย์ โดย ประสาน ความสามารถของคนในองค์กร และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพคนในองค์กร โดยมีหลักการที่สำคัญประกอบด้วย การจัดการอย่างบูรณาการ การ ติดต่อสื่อสารในองค์กร บริหาร ปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์และสร้างเสริม มีการเชื่อมโยงใน การทำงาน มีการพัฒนาความสามารถ มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีระบบคัดเลือกและเลิกจ้างที่เป็น ธรรม สร้างความไว้วางใจในองค์กรและมีความผูกพันธ์องค์กร

8. **หลักการบริหารจัดการ** เกี่ยวข้องกับกระบวนการการตัดสินใจและกระบวนการที่มีการนำ ผลของ การตัดสินใจไปปฏิบัติโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ เปิดโอกาสให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้อง ร่วมมือกัน ทำงานให้บรรลุผล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตลอดจนมีการปรับเปลี่ยนตนเอง ให้เกิดการพัฒนา และสามารถเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ หลักการที่สำคัญประกอบด้วย การปรับตัวเข้ากับ สิ่งแวดล้อม การพัฒนาการเรียนรู้ การใช้ผลของการเรียนรู้ การเสริมสร้างความสามารถ การจัดการความรู้ การมีเครื่องมือและเทคโนโลยี และมีการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

9. **หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้** เป็นระบบหรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการ ถ่ายทอด ความรู้ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ขององค์กร

หรือกลุ่มเครือข่าย เป็นความรู้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ การประยุกต์ใช้ ตลอดจนการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดความเชื่อมั่น และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความรู้ หรือการสร้าง ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น โดยมีหลักการที่สำคัญประกอบด้วย การเสริมสร้างความสามารถ การจัดการ ความรู้ การมีเครื่องมือและเทคโนโลยีและมีการสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้

10. หลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นความสามารถในการบริการ จัดการในการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศและ เทคโนโลยี ที่รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารที่มีความเร็วสูง โดยนำข้อมูลเสียงและ วิดีทัศน์มาเชื่อมโยงกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้ง่ายขึ้น โดยมี หลักการที่สำคัญ ประกอบด้วย การที่องค์กรมีการจัดชุดข้อมูล องค์กรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ไปใช้จริง องค์กรมีการพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศ และมีการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงระหว่างภายในและระหว่างองค์กรอื่นๆ ด้วยกัน

องค์ประกอบธรรมาภิบาลมีความมุ่งหมายที่จะสร้างระบบการบริหารที่ดีในทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน โดยเน้น เฉพาะภาครัฐ ซึ่งหมายรวมถึงราชการส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น รวมถึงองค์กรอิสระของรัฐ ต้องปรับ กลไกและระบบบริหารให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และให้ประชาชนมีส่วนร่วม

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้ง จังหวัด มีอำนาจหน้าที่และรายได้ของตนเองโดยเฉพาะ มีโครงสร้างองค์การประกอบด้วยสภา องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดทำหน้าที่ บริหารกิจการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทั้งสภาและนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในเขตพื้นที่ มีข้าราชการส่วนจังหวัดเป็นข้าราชการประจำ ทำหน้าที่บริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้เป็นตามนโยบายและแผนต่าง ๆ นอกจากจะ บริหารกิจการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่แล้ว องค์การบริหารส่วนจังหวัดยังสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่สภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี เป็นหน่วยงานราชการท้องถิ่นระดับจังหวัด มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยจึงทำการวิจัยถึงความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงการดำเนินงาน และแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อให้ประชาชนในจังหวัดปราจีนบุรีได้รับผลประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารการจัดการภาครัฐตามขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการบริหารการจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดองค์ประกอบธรรมาภิบาลไว้ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) หลักนิติธรรม 2) หลักคุณธรรม 3) หลักความโปร่งใส 4) หลักการมีส่วนร่วม 5) หลักสำนึกรับผิดชอบ 6) หลักความคุ้มค่า 7) หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 8) หลักการบริหารจัดการ 9) หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ 10) หลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หรือประชากรผู้ที่เคยติดต่อใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง มีจำนวน 136,980 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณของยามานะ (Yamane) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ได้รับการยอมรับ ผู้วิจัยจะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ประชากรผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้นประมาณ 3 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนมีนาคม – เดือนพฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ตัวแปรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาและการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น
- 2.5 การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่หรือประชากรผู้ที่เคยติดต่อใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีอย่างน้อย 1 ครั้ง มีจำนวน 136,980 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ คือ แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเนื้อหาจากข้อมูลทฤษฎี หนังสือเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาประยุกต์ปรับให้เข้ากับการศึกษาการวิจัยการพัฒนาและการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด

2. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) สามารถเลือกได้คำตอบเดียว

3. ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดองค์ประกอบธรรมาภิบาลไว้ 10 ประการ ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักสำนึกรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า 7. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 8. หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ 9. หลักการบริหารจัดการ 10. หลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับความสำคัญมาก
3	หมายถึง	มีระดับความสำคัญปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงนายกเทศมนตรีทั้ง 8 เทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ เทศบาลเมืองปราจีนบุรี เทศบาลตำบลบ้านสร้าง เทศบาลตำบลโคกมะกอก เทศบาลตำบลบ้านนาปรือ เทศบาลตำบลประจันตคาม เทศบาลตำบลโพธิ์งาม เทศบาลตำบลกรอกสมบูรณ์ เทศบาลตำบลโคกปี่ เพื่อขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจนสมบูรณ์แล้วไปขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามที่ตอบคำถามสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ และสถานภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยศึกษาและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาลไว้ 10 ประการ ได้แก่ 1. หลักนิติธรรม 2. หลักคุณธรรม 3. หลักความโปร่งใส 4. หลักการมีส่วนร่วม 5. หลักความรับผิดชอบ 6. หลักความคุ้มค่า 7. หลักการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 8. หลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ 9. หลักการบริหารจัดการ 10. หลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

สรุปผลการวิจัย

1. วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดองค์ประกอบธรรมาภิบาลไว้ 10 ประการ มาใช้ในการพัฒนาและการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม หลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการ หลักสำนึกรับผิดชอบ หลักการมีส่วนร่วม หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม และหลักความโปร่งใส ตามลำดับ

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อาชีพ รายได้เฉลี่ย และ แตกต่างกันจำแนกตามตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม, สถานภาพ องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารจัดการ , ระดับการศึกษา องค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านสำนึกรับผิดชอบ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง “การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี” อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี”จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับกมลพรรณ พึ่งดวง (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรสาคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1)การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรสาคร 2)ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสมุทรสาคร 3)ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผล ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทสาคร กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามุทสาคร จำนวน 86 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผล ของสถานศึกษา สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การศึกษาวิจัยการเปรียบเทียบการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ด้านเพศ การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรีด้าน ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสำนึกรับผิดชอบด้าน ความคุ้มค่า ด้านองค์กรการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารไม่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ ส่วนองค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลให้การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันจำแนกตามเพศ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพัทธ์ ชูยก (2563) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง พบว่า (1) ธรรมาภิบาลและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สำหรับธรรมาภิบาลรายด้าน พบว่า นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า ผลผลิตภาพ ของบุคคล การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทักษะคิของบุคคลและความเครียด อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (2) เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีทัศนะต่อธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรีด้าน ด้านนิติธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสำนึกรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์การการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไม่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ ส่วนองค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านคุณธรรม ส่งผลให้การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรี แตกต่างกันจำแนกตามอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ทวีรักษา (2563) ได้ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน ในเรื่องเพศ อายุระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ด้านสถานภาพ การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรีด้าน ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสำนึกรับผิดชอบ ด้านความคุ้มค่า ด้านองค์การการเรียนรู้ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่แตกต่างกันจำแนกตามสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านบริหารจัดการส่งผลให้การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัดปราจีนบุรีแตกต่างกันจำแนกตามสถานภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชันย์ชนก แด้มแก้ว (2563) ทำการศึกษาเรื่องธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การเกษตร พบว่า (1) ธรรมาภิบาลพบว่า นิติธรรม คุณธรรม ความ โปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบ และความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก และ ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน พบว่า ผลผลิตภาพของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทักษะคิของ บุคคลและความเครียด อยู่ในระดับมาก (2) เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีทัศนะต่อธรรมาภิบาลที่แตกต่างกันซึ่งแตกต่างจากอายุ (3) ธรรมาภิบาล

มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยความรับผิดชอบมีอิทธิพลมากที่สุดต่อผลิตภาพของ บุคคล ผลการปฏิบัติงาน การย้ายเข้าออก และความเครียด

ด้านระดับการศึกษา การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วน จังหวัดปราจีนบุรีด้าน ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านความโปร่งใส ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความคุ้มค่า ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์การการเรียนรู้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไม่แตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนองค์ประกอบธรรมาภิบาลด้านสำนึก รับผิดชอบ ส่งผลให้ การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัด ปราจีนบุรีแตกต่างกันจำแนกตามระดับการศึกษา สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรวัดน์ หวังสวัสดิ์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเมือง อำเภอคอน มดแดง จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเมืองไม่แตกต่างกัน

ด้านอาชีพ การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วนจังหวัด ปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกันจำแนกตามด้านอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักขณ์ ทวีรักษา (2563) ได้ ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลใน เมืองสมุทรสงคราม จังหวัด สมุทรสงคราม ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ องค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ แตกต่างกัน ในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารงานส่วน จังหวัดปราจีนบุรีไม่แตกต่างกันจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สอดคล้องกับสิริพัทธ์ ชูยก (2563) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างธรรมาภิบาลกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ บุคลากร กรณีศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง พบว่า (1) ธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สำหรับธรรมาภิบาลรายด้าน พบว่า นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้านของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ผลิตภาพ ของบุคคล การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทักษะของบุคคลและ ความเครียด อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (2) เพศ อายุ ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน การศึกษา และ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีทักษะต่อธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง“การบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ดังนี้

1. ด้านหลักนิติธรรม ประชาชนให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานของรัฐปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ สุจริต โดยหน่วยงานภาครัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านกฎหมาย ข่าวสาร และข้อบังคับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของประชาชนอย่างชัดเจน สม่ำเสมอ

2. ด้านหลักคุณธรรม ประชาชนเน้นถึงเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความเสมอภาคเท่าเทียมและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

3. ด้านหลักความโปร่งใส ประชาชนต้องการทราบข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินการ และสามารถตรวจสอบการดำเนินการต่างๆภายในองค์กรของรัฐได้ หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งข่าวสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสภายในองค์กร

4. ด้านหลักการมีส่วนร่วม ประชาชนมีความสนใจ ใส่ใจ ที่จะมีส่วนหรือเข้าร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กรของรัฐ หน่วยงานควรจัดให้มีโครงการต่างๆที่ประชาชนสามารถเข้าร่วมได้ และควรมีช่องทางให้ประชาชนสามารถร่วมเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาองค์กรได้อย่างทั่วถึง

5. ด้านหลักสำนึกรับผิดชอบ ประชาชนมีความต้องการให้เจ้าหน้าที่มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง องค์กรหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐควรมียึดหลักปฏิบัติงาน โดยเห็นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

6. ด้านหลักความคุ้มค่า ประชาชนนึกถึงผลประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก ต้องการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่น หรืองบประมาณที่ได้รับให้เกิดประโยชน์สูงสุด เจ้าหน้าที่ของรัฐควรมีการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาที่รัดกุม และยึดหลักเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ส่วนรวมมากที่สุด

7. ด้านหลักการทรัพยากรมนุษย์ ประชาชนต้องการเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีทักษะ ความรู้ที่สามารถแก้ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างแน่นอน องค์กรจึงควรส่งเสริมให้มีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร อยู่เสมอ เพื่อการพัฒนาภาครัฐได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

8. ด้านหลักองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในหน่วยงานภาครัฐควรมีการตื่นตัว ส่งเสริมการพัฒนานุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย

9. ด้านหลักการบริหารจัดการ เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานต้องการความชัดเจนในขอบเขตหน้าที่ปฏิบัติงาน มีการวางแผนงานร่วมกันภายในองค์กร เพื่อการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

10. ด้านหลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ประชาชนต้องการความสะดวกสบายทางด้านเอกสาร หน่วยงานภาครัฐมีจัดทำฐานระบบข้อมูลของประชาชนที่สามารถใช้ร่วมกันได้ทุกพื้นที่ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษา ในเรื่องบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ แต่ละตำแหน่ง ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการปฏิบัติหน้าที่ ในการบริการแก้ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างแน่นอน และรวดเร็ว
- 2) ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรของภาครัฐ เพื่อเข้าใจถึงสิทธิของประชาชนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
- 3) ควรทำการศึกษาโครงการต่างๆที่มุ่งเน้นเพิ่มศักยภาพของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ควรทำการศึกษาถึงปัญหา และอุปสรรคในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของการปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบ

บรรณานุกรม

- จิรวัดน์ หวังสวัสดิ์(2558).การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า
เมือง อำเภอคอนมดแดง จังหวัดอุบลราชธานี.บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏ
อุบลราชธานี: อุบลราชธานี.
- ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์ (2543). การปกครองที่ดี (Good Governance),กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์
ภิบาลของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance rating).กรุงเทพฯ: พรีเมียร์
โปร.
- ธัญชนก แด้มแก้ว. (2563). ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ
เกษตรกรรม. [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 553.กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. หน้า 1,332 .กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
- สิริพัทธ์ ชุยก. (2563). ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงาน ของบุคลากร กรณีศึกษา กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. [สาร
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การ
ภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล

สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร

กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา

WELL-BEING AND QUALITY OF WORK LIFE OF PERSONNEL IN THE SECURITY AFFAIRS GROUP, DISTRICT ADMINISTRATION OF MUANG YALA

วีร์ เศรษฐพรรค

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน และ (2) ศึกษาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดีและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง และเลือกผู้ให้ข้อมูลโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 10 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง นำผลการสัมภาษณ์มาสังเคราะห์รายงานแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นในด้านสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในหน่วยงานว่า งานที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความสามารถ สามารถจัดการกับความเครียดและงานเหล่านั้นได้เป็นอย่างดีการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลาได้จัดขึ้น ส่งผลในทางบวกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ กล่าวคือทำให้ร่างกายแข็งแรง รู้สึกผ่อนคลาย มีสมาธิ ลดความกดดันที่มีในการทำงานให้น้อยลง และสุขภาพจิตที่ดีขึ้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2) ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าด้านคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดี และทำงานอย่างมีความสุขว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายและตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ สถานะที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สถานที่ที่มีความเหมาะสมไม่ส่งผลต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมดี มีการส่งเสริมสนับสนุน

และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ เข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพ และทักษะความรู้ ความสามารถ บุคลากรนั้นมีความรู้สึกรับผิดชอบในตำแหน่ง เพราะเป็นงานราชการ ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ โดยไม่กังวลในการถูกเลิกจ้าง

คำสำคัญ: สุขภาวะ คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) A Study on the Physical and Mental Well-being of Organizational Personnel. (2) A Study on the Quality of Work Life of Personnel with Good Health and Work Happiness.

The research was conducted using a qualitative approach. The population in this study consisted of personnel from the Security Division at the Mueang Yala District Office. The key informants were selected through purposive sampling, with specific characteristics predetermined for the target population. A total of 10 participants were included in the study. Data were collected through in-depth interviews using a structured interview format. The interview results were then synthesized and presented in a descriptive report.

Major Findings: (1) The informants expressed their views regarding the physical and mental well-being of personnel within the organization. They stated that the assigned tasks and responsibilities were appropriate to their positions and capabilities, enabling them to effectively manage both stress and workload. Participation in various programs organized by the Mueang Yala District Office was reported to have positive effects on both physical and mental health. Specifically, such activities contributed to improved physical strength, relaxation, concentration, reduced work-related pressure, and enhanced mental health, which in turn led to better quality of life and greater efficiency in work performance. (2) The informants further commented on the quality of work life of personnel with good health and work happiness. They indicated that the compensation provided was sufficient for daily living when compared to their workload and positions. The workplace environment was considered safe, hygienic, and equipped with adequate facilities, creating conditions that did not adversely affect health or job performance. The overall environment was favorable and supportive, offering opportunities for personnel to develop knowledge and skills through training programs. In addition, personnel reported a sense of job security, as their work was within the civil service system, which allowed them to perform their duties with peace of mind and without concern about job termination.

Keywords: Well-being, Quality of Work Life

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์ของโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเทคโนโลยี จำนวนประชากร สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ทำให้การดำเนินชีวิตต้องปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอด ส่งผลให้คนจำนวนมากเกิดความเครียดสะสมในแต่ละวัน สุขภาวะในการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะงานเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิตของมนุษย์ เป็นแหล่งรายได้ในการเลี้ยงชีพ ที่สามารถสนองความ

ต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิต สุขภาวะในการทำงานจึงส่งผลต่อสภาพร่างกายและสภาพจิตใจทั้งทางตรงและทางอ้อม สุขภาวะในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

เหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในจังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นปัญหาพื้นฐานมีรากฐานจากปัญหาด้านสังคมจิตวิทยา อันมีสาเหตุมาจากความแตกต่างในด้านศาสนา ภาษาขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม ทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันและหวาดระแวงและนำไปสู่ความขัดแย้ง ส่งผลต่อความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยและสภาพแวดล้อม ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวัน ในประเด็นต่าง ๆ เช่น การเดินทางไปกลับจากที่ทำงาน ไปทำธุระต่าง ๆ ต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากเดิมช่วงที่ยังไม่มีเหตุการณ์

การมีสุขภาวะที่ดีเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ สุขภาวะไม่ใช่เพียงแค่การมีสุขภาพที่แข็งแรงและสมบูรณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดีและปลอดภัยต่อสุขภาพ สุขภาพหรือสุขภาวะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งบุคคลสามารถบอกระดับสุขภาวะของตนเองในแต่ละมิติ ผ่านองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) สุขภาวะทางด้านร่างกาย 2) สุขภาวะทางด้านจิตใจ 3) สุขภาวะทางด้านสังคม 4) สุขภาวะทางด้านอารมณ์ และ 5) สุขภาวะทางด้านจิตวิญญาณ (ปวีตรา ทองมา และสุวิณี วิวัฒน์วานิช, 2560) การมีสุขภาวะในการทำงานสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 หมวดหมายที่ 12 ไทยมีกำลังคนสมรรถนะสูง มุ่งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตอบโจทย์การพัฒนาแห่งอนาคต การพัฒนาทุนมนุษย์ของแรงงานทั้งในภาครัฐและเอกชนในด้านความสามารถในงานและขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน ทักษะในการใช้ชีวิต การแก้ปัญหา รวมถึงความสามารถในการบริหารตัวเองและการบริหารคนเพื่อทำงานร่วมกัน การนำทักษะของสมาชิกในทีมที่หลากหลายมาประสานพลังร่วมกันในการปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลต่อสุขภาวะและคุณภาพชีวิตจากการทำงาน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหนึ่งหน่วยราชการที่มีข้าราชการสังกัดกรมการปกครองทั่วประเทศ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุข โดยส่วนภูมิภาคมีข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำการปกครองจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด และมีข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ที่ทำการปกครองอำเภอ ทั้ง 878 อำเภอ ทั่วประเทศไทย อีกทั้งกรมการปกครอง ยังเป็นหน่วยงานหลักในการนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติทั้งในมิติพื้นที่ ซึ่งมีบุคลากรที่เป็นกลไกสำคัญที่ทำงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานแต่ละภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์บำบัดทุกข์ บำรุงสุข กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดกรมการปกครอง มีภารกิจหลัก 6 ภารกิจ คือ 1) งานการรักษาความสงบเรียบร้อย 2)

งานการรักษาความมั่นคงภายใน 3) งานการสื่อสาร 4) งานกิจการชายแดน 5) งานศูนย์ปฏิบัติการเยียวยา
อำเภอ 6) งานศูนย์ปฏิบัติการอำเภอ

เนื่องจากการกิจของกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา เกี่ยวข้องกับความ
มั่นคง กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับจำนวนมาก ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จึง
ต้องมีความรู้ในระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล นอกจากนี้
ความสำคัญ ความลับและความเร่งด่วนของงานที่กำหนดกรอบระยะเวลาการทำงาน การแข่งขันในที่ทำงาน
เพื่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ หรือสุขภาพกาย สุขภาพจิตใจส่วนบุคคลที่แตกต่างกันตามธรรมชาติ
และพฤติกรรมกรดำเนินชีวิต สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อภาวะความเครียด ความกดดันในการทำงาน ส่งผลทำให้
ประสิทธิภาพการทำงานลดลง และผลสัมฤทธิ์ของงานไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยเป็นบุคลากรของกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จึงมีความสนใจที่จะ
ศึกษาว่าปัจจัยสุขภาวะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการ
ปกครองอำเภอเมืองยะลา เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาคุณภาพ
ชีวิตของบุคลากรให้มีความสุขในการทำงาน และความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดีและปฏิบัติงานมีความสุข

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาเรื่อง สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน
กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ประกอบด้วย สุขภาวะ ความสุขในการปฏิบัติงาน
และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานความมั่นคง ที่
ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จำนวน 37 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 13 คน และสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน 24 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 10 คน ผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรง และมีความรู้ ความ

เข้าใจในเรื่อง และประเด็นต่างๆเป็นอย่างดี ประกอบด้วย หัวหน้ากลุ่มงาน ข้าราชการและสมาชิกกองอาสา รักษาดินแดน ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2568 – พฤษภาคม 2568

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จำนวน 10 คน

ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2568 - มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาเรื่อง สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ประกอบด้วย สุขภาวะ ความสุขในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และวิธีการสัมภาษณ์

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสุขภาวะ
- 2 ความหมายของความสุข
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 5 โครงสร้างการบริหารงานของกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรงานวิจัยนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 หัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 1 คน

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการระดับชำนาญการ ปฏิบัติการ ชำนาญงาน จำนวน 4 คน

กลุ่มที่ 3 สมาชิกกองอาสารักษาดินแดน จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดคำถามที่จะถามไว้ล่วงหน้าอย่างตายตัว ทั้งในแง่ของถ้อยคำสำนวน จำนวนข้อคำถาม และการเรียงลำดับของข้อคำถาม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (คมกริช เทนุรักษ์, 2563) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และจำนวนอายุในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ข้อ คือ

1. สุขภาวะของบุคลากรภายในหน่วยงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพทางกายและสุขภาพทางใจ และโครงการที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปี และ กีฬาสีนันทนาการ เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดีและปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทั้ง 4 ด้าน 1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และสุขภาพของพนักงาน 3) เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการบันทึกเสียงและการจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ และได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้าและก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการ บันทึกเสียงและจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นสองส่วน ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ พจนานุกรม เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.2 รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อ ประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง คู่มือแนวทางปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ข้าราชการและสมาชิกกองอาสารักษาดินแดน ที่ปฏิบัติงานภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จำนวน 10 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าอย่างแน่นอนตายตัว จำนวนข้อคำถาม และการเรียงลำดับของข้อคำถาม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องถามคำถามตามที่กำหนดไว้เท่านั้น และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมี ขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกตามประเด็นคำถามแล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์มาแยกตามประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ก่อนจะนำข้อมูลนั้น ไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพ ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสม โดยใช้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบเชิงพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของ บุคลากรภายในกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จากผลการศึกษาเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ เอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่าการที่บุคลากรมีสุขภาวะที่ดี เปรียบเสมือนพลังขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่งขององค์กร เมื่อบุคลากรมีความสุขกายสบายใจ ย่อมส่งผลให้พวกเขา มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งช่วยให้องค์กรก้าวเดินไปข้างหน้าและบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ได้ในที่สุด มากกว่านั้นการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน คือคุณเจสำคัญที่ สร้างสรรค์สิ่งมหัศจรรย์ ความสุขในทุกมิติของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมที่น่ารื่นรมย์ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา การที่พวกเขาารู้สึกถึง คุณค่าในตนเอง การเป็นส่วนหนึ่งและความผูกพันกับงานที่ทำ ไปจนถึงความพึงพอใจในทุก ๆ วันของการทำงาน จะเป็นแรงผลักดัน อันมหาศาลให้เกิดการ สร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ และทำให้พวกเขาทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อ องค์กรอย่างสุดความสามารถ ดังนั้นการมีความสุขในการทำงานไม่เพียงแต่ส่งผลให้การทำงานมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่านั้น แต่คุณภาพชีวิตในการทำงาน ยังเป็นรากฐานอันแข็งแกร่งที่ช่วย ขับเคลื่อนงานให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีเลิศแก่องค์กรโดยรวม โดยองค์ประกอบ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สถานะที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา สิทธิส่วนบุคคลสิทธิในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม กัน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Walton ,อ้างถึงในฐ สนวนานนท์,2560) เมื่อบุคลากรมีสุขภาวะที่ดีครบทุกด้าน เป็นความสุขในการทำงานอย่าง แท้จริง ได้รับการดูแลและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมในองค์กร ส่งผลทำให้บุคลากรใช้ความรู้

ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ในการสร้างสรรค์หรือผลิตผลงานอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองตามเป้าประสงค์ขององค์กร ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ทำงานอย่างมีความสุข และยกระดับองค์กรให้เป็นองค์กรต้นแบบที่มีสุขภาวะที่ดี กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา เป็นหน่วยงานในสังกัดของกรมการปกครอง มีหน้าที่มีหน้าที่ในการดูแลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระเบียบสังคม การปราบปรามยาเสพติด การรักษาความมั่นคงภายในประเทศ ฯลฯ เป็นงานที่มีส่วนช่วยให้ประชาชนและสังคมปลอดภัย รวมถึงยังสามารถมีส่วนช่วยในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร สามารถพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ สร้างความสามัคคีและเสริมสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากร รวมทั้งอำนวยความสะดวกตามเจตนารมณ์ด้านสวัสดิการและตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนอกเหนือจากเงินเดือนอีกด้วย

ผลการวิจัยสนาม

งานวิจัยเรื่อง สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ จึงสรุปผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ 1 เพื่อศึกษาสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในหน่วยงาน พบว่า

1) งานที่รับผิดชอบหรืองานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และส่งผลสุขภาวะทางด้านร่างกายและจิตใจ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทุกท่านมีความคิดเห็นว่า งานที่ได้รับมอบหมายหรืองานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ จะมีแค่บางงานที่อาจมีความเครียดบ้างเป็นครั้งคราว แต่สามารถจัดการกับความเครียดและงานเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี ส่วนวิธีการรับมือกับปัญหาและความเครียดนั้น แต่ละคนจะมีวิธีการที่ต่างกันไป ประสพการณ์เหล่านี้ ถือเป็นการเพิ่มทักษะในการจัดการกับปัญหาและความเครียด ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีความเครียดลดลง ปัญหาสุขภาพกายและจิตใจก็ลดลงตามไปด้วย เมื่อบุคลากรมีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) การเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลาจัดขึ้น เช่น โครงการตรวจสุขภาพประจำปี และกีฬาสีนันทนาการ ส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางร่างกายและจิตใจ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า เคยเข้าร่วมโครงการดังกล่าวที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ได้จัดขึ้น อาทิโครงการตรวจสุขภาพประจำปี เป็นการตรวจสุขภาพบุคลากรเพื่อรักษาและป้องกันโรคร้าย และกีฬานันทนาการ เพื่อให้บุคลากรมีร่างกายที่แข็งแรง และทำให้บุคลากรทุกคนได้รู้จักกันมากขึ้นจากการเล่นกีฬา ซึ่งโครงการดังกล่าวนี้ส่งผลในทางบวกทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

กล่าวคือทำให้ร่างกายแข็งแรง รู้สึกผ่อนคลาย มีสมาธิ ลดความกดดันที่มีในการทำงานให้น้อยลง และสุขภาพจิตที่ดีขึ้นส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3) โครงการต่าง ๆ ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลาจัดขึ้น ส่งผลให้ท่านมีความสุขต่อการทำงานมากขึ้น และมีส่วนช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า โครงการที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา จัดขึ้นนั้นมีส่วนช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน อีกทั้งผลจากการเข้าร่วมโครงการทำให้สุขภาพทางด้านร่างกายมีความแข็งแรง และจิตใจมีดี พร้อมรับมือกับปัญหาและการทำงานที่ท้าทายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ 2 เพื่อศึกษาต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดีและทำงานอย่างมีความสุข พบว่า

1) ค่าตอบแทนที่ได้รับที่เพียงพอและยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวันเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบและตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ การประเมินผลการเลื่อนเงินเดือนมีความยุติธรรมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน/องค์กรโดยมีการเลื่อนเงินเดือน 2 รอบ/ปี และมีสวัสดิการต่างๆจากรัฐ เช่น ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ บำนาญ แต่มีผู้ให้สัมภาษณ์บางรายที่ให้ความเห็นว่าค่าตอบแทนไม่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตภายใต้ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีค่าครองชีพที่สูงขึ้น

2) สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีผลกระทบต่อสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีอากาศถ่ายเท มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์สำหรับทำงานมีความครบครันและพร้อมใช้งาน สถานที่มีความเหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมดี เดินทางสะดวก แต่มีบุคลากรบางรายเสนอให้ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงาน ให้มีขนาดพื้นที่ความกว้างมากขึ้น จัดให้มีการปรับปรุงในส่วนของการเพิ่มจำนวนห้องสุขาให้มากขึ้นเพื่อความสะอาดสบายของบุคลากร

3) หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า กลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพัฒนาความรู้ โดยส่งให้บุคลากรได้เข้าร่วมฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากร

4) งานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในงาน และมีผลต่อการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา มีความคิดเห็นว่า งานราชการนั้นเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง และกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดระเบียบสังคม การปราบปราม ยาเสพติด และการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ ฯลฯ เป็นงานที่มีส่วนช่วยให้ประชาชนและสังคมปลอดภัย บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคง ทำให้ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ ไม่กังวลในการถูกเลิกจ้าง ในด้านความก้าวหน้าผู้ปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ให้ครอบคลุมทุกมิติ ส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการโยกย้ายตำแหน่งตามความสมัครใจหรือโยกย้ายไปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่ง มีการเลื่อนระดับตามความสามารถและอายุราชการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สุขภาวะและคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มงานความมั่นคง ที่ทำการปกครองอำเภอเมืองยะลา ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล 2 ดังนี้

1. สุขภาวะทางร่างกายและจิตใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสอดคล้องกับแนวคิดความสุขในการทำงาน ของชาวนิวทรี วสันต์ธนาวัฒน์ กล่าวว่า การทำงานที่มีความสุขไม่ใช่เพียงความปรารถนาส่วนบุคคล แต่เป็นหัวใจสำคัญที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน สุขภาพของบุคลากรเป็นเสมือนพลังที่หล่อเลี้ยงให้การทำงานเต็มไปด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น การสร้างองค์กรแห่งความสุขจึงเป็นก้าวแรกที่สำคัญอย่างยิ่ง เมื่อบุคลากรได้สัมผัสกับความสุขในการทำงาน พวกเขาจะรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากขึ้น ความรู้สึกมีส่วนร่วมนี้เองที่กระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ และขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ในที่สุด โดยแบ่งความสุขออกเป็น 8 ประการ ดังนี้ Happy Body การมีสุขภาพกายและสุขภาพใจดี Happy Heart การมีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน Happy Relax การรู้จักผ่อนคลายในการดำเนินชีวิต Happy Soul ศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรม Happy Family ครอบครัวอบอุ่นและมั่นคง Happy Society มีความรักสามัคคีและเอื้อเฟื้อต่อกัน Happy Brain การศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และ Happy Money ปลอดภัย รู้จักเก็บเงินและใช้เงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญชพร ผาสุก (2552) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสุขภาวะในที่ทำงานตามทัศนะของพนักงานบริษัท โลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับสุขภาวะในที่ทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของสุขภาวะในที่ทำงานแตกต่างกันไป โดยพนักงานให้ความสำคัญกับ ความมีน้ำใจ เป็นอันดับแรก ตามมา

ด้วย สุขภาพดี และการผ่อนคลาย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมที่เอื้อเพื่อผ่อนคลายและส่งเสริมสุขภาพ ใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพวกเขา ถัดมา คือ การมีครอบครัวที่อบอุ่น การพัฒนาความรู้ความสามารถ การมี ศีลธรรมและช่วยเหลือสังคม และสุดท้ายคือ การออมเงิน รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสุขภาวะใน ที่ทำงาน คือ การตรวจสุขภาพ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการมีสุขภาพที่ดี ตามมาด้วยการออกกำลังกาย และ การเดินแอโรบิก สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพ สอดคล้องกับ งานวิจัยของภวินท์ วัฒนเพ็ญไพบุลย์ ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรทั่วประเทศ กอง ควบคุมการก่อสร้าง กรมโยธาธิการและผังเมือง ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีระดับความสุขในการทำงานใน ระดับสูง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสุขนี้คือ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาที่ มีความสนใจ เอาใจใส่ ตรวจสอบ และให้คำปรึกษา แนะนำ เพื่อให้การทำงานราบรื่น รวมถึงนโยบายที่ โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความสุขให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ การพักผ่อนเพื่อลดความเครียด การศึกษาหาความรู้ และการมีสุขภาพแข็งแรง ก็เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อ ความสุขในการทำงานในระดับสูงเช่นกัน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่มีสุขภาพที่ดีและทำงานอย่างมีความสุข ในแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานเพียงพอและยุติธรรม สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีความ ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความ มั่นคงและมีความก้าวหน้าในงาน สอดคล้องกับแนวคิดWalton (1973,อ้างถึงในวฐ สนวนานนท์,2560) ที่ พิจารณาถึงคุณลักษณะความเป็นบุคคลทุกคนมีความรู้สึก มีชีวิตจิตใจ มีความต้องการ ปัญหา และความ จำเป็นที่แตกต่างกันไปเฉพาะบุคคล ล้วนมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้แยกขาดจากกัน แต่กลับ ถักทอเข้าด้วยกันอย่างซับซ้อนกับ สภาพแวดล้อมและสังคม ที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ชุมชน วัฒนธรรม หรือแม้แต่สภาพเศรษฐกิจ การที่บุคคลหนึ่งจะสามารถทุ่มเทศักยภาพได้อย่างเต็มที่ในงาน ที่ได้รับมอบหมาย จึงขึ้นอยู่กับว่าเราเข้าใจและตอบสนองต่อมิติที่หลากหลายเหล่านี้ได้มากน้อยเพียงใด สอดคล้องกับแนวคิด Cascio (2003,อ้างถึงในฉวีธิดา สุพรรณภพ,2559) ที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ในสถานที่ทำงาน สร้างความสบายใจ ปลอดภัย เอื้อต่อการทำงานอย่างมีความสุข เมื่อพนักงานรู้สึกผ่อนคลายและปราศจากความกังวลใจ ก็จะสามารถปลดปล่อย ความคิดสร้างสรรค์ ได้อย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้ล้วน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ได้ ผลผลิตของงานที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรของ เราให้ก้าวหน้าไปพร้อมกับความสุขของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ ภูพานิช (2551) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเราแสดงให้เห็นถึงความสุขในการทำงานใน ระดับปานกลาง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยสำคัญหลายประการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ปัจจัยค่าจ้าง และปัจจัย

บุคคล ความสุขนี้ถูกประเมินโดยใช้ตัวชี้วัด 7 องค์ประกอบหลัก โดยพิจารณาตามลำดับคือ 1) ความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน (มากที่สุด) ความสุขที่โดดเด่นที่สุดของบุคลากรมาจากความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ความสนิทสนมและความเป็นกันเองสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นกันเอง ทำให้พวกเขารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมและได้รับกำลังใจจากคนรอบข้าง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน 2) สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ปัจจัยต่อมาคือสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้ออำนวย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของอากาศถ่ายเทสะดวก ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพกายและใจของบุคลากร บรรยากาศที่โปร่งสบายช่วยลดความตึงเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พวกเขารู้สึกสบายและมีสมาธิมากขึ้น 3) โอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน บุคลากรมีความสุขเมื่อเห็นว่าตนเองมีโอกาสนำหน้าในการทำงาน ซึ่งสะท้อนผ่านความสำเร็จในการทำงานที่ตรงตามเวลาที่กำหนด การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ทำให้พวกเขารู้สึกภาคภูมิใจและมีคุณค่าต่อองค์กร การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบงานที่ท้าทายและสามารถทำให้สำเร็จได้ เป็นแรงผลักดันให้พวกเขามุ่งมั่นพัฒนาตนเองต่อไป 4) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ การที่ไม่จำเป็นต้องทำงานล่วงเวลามาก เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรมีความสุข พวกเขาสามารถจัดสรรเวลาให้กับการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบครัว และกิจกรรมอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสม ความสมดุลนี้ช่วยลดความเครียดและป้องกันภาวะหมดไฟ ทำให้พวกเขามีพลังและแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างยั่งยืน 5) ค่าจ้างและค่าตอบแทน การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมและสะท้อนถึงความสามารถและความทุ่มเทของพวกเขา จะช่วยให้พวกเขามีความมั่นคงในชีวิตและมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ 6) นโยบายและการบริหาร บุคลากรมีความสุขเมื่อพวกเขามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์กร การแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมทำให้พวกเขารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนองค์กร และความคิดเห็นของพวกเขามีความสำคัญ การมีส่วนร่วมนี้ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบต่อผลงานมากขึ้น 7) สวัสดิการที่ได้รับการจัดสรร สวัสดิการที่จัดสรรให้มีส่วนช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน แม้จะเป็นปัจจัยที่มีระดับน้อยที่สุดในกลุ่มตัวแบบนี้ แต่สวัสดิการที่เหมาะสมยังคงมีความสำคัญในการสร้างความมั่นคงและความพึงพอใจโดยรวมให้กับบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงศ์ รัตนพวงส์ (2558) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานมีการจัดสวัสดิการทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ว่าตัวเงิน ตามความเหมาะสม ให้เทียบเท่าหรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด จัดให้มีสาธารณูปโภคที่เหมาะสมและเพียงพอ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ ฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ เป็นการพัฒนาตนเองให้มากขึ้นเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีความ

มั่นคงในชีวิต ได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในทีมในการวางแผน มีการให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลให้ความเสมอภาค พนักงานมีความภูมิใจในองค์กรของตนเอง แต่เมื่อพิจารณาด้านค่าตอบแทนแม้ว่าองค์กรจะมีการจัดสรรค่าตอบแทนที่เทียบเท่าหรือสูงกว่าที่กฎหมายกำหนด แต่เมื่อพิจารณาถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ก็พบว่ายังมีจุดที่ต้องปรับปรุง นั่นคือ ค่าตอบแทนที่ได้รับยังไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งถือเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานและอาจเป็นอุปสรรคต่อความพึงพอใจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรขอรับการสนับสนุนโครงการฯ จากกรมการปกครอง เพื่อเพิ่มสวัสดิการในด้านที่อยู่อาศัย โดยการจัดให้มีบ้านพักให้เพียงพอสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน
2. พิจารณาการติดตั้งหรือเพิ่มจำนวนชั้นวาง ตู้เก็บเอกสาร หรือลิ้นชักที่ได้มาตรฐานและมีความคงทน เพื่รองรับปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้น
3. การลดเงื่อนไข ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย
2. การเก็บข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นโดยสัมภาษณ์บุคลากรที่มีสุขภาวะที่ดีเยี่ยม และบุคลากรที่ประสบปัญหาอย่างรุนแรง เพื่อให้เห็นภาพปัจจัยเชิงลึกและประสบการณ์ส่วนบุคคลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
3. เพิ่มประเด็นคำถามเพื่อขยายมุมมองและขอบเขตของการศึกษาให้ลึกซึ้งและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัญชพร ผาสุก. (2552). สุขภาวะในที่ทำงานตามทัศนะของพนักงาน บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คมกริช เทนุรักษ์. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉัตรธินี สุขยิ่ง. (2564). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสุขภาวะของผู้อยู่อาศัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สมพงษ์ รัตนบุบผะ. (2558). **คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM**. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณานิกา วงษ์สุริย์รัตน์. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลนเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิมสิริ โตทะคุณะ. (2560). **ความสุขในการทำงานของพนักงานขายปลีกในธุรกิจห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พริภรณ์ ศิริวรรณโชติ. (2566). **ปัจจัยสุขภาวะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภายในกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วฐุ สนวนานนท์. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชาติ ภูพานิช. (2551) **การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
WORK MOTIVATION OF PERSONNEL AT PUBLIC WORK DIVISIONS,
SARABURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

นางสาววิภารัตน์ สายดำ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาระดับปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. ศึกษาปัจจัยค่าจูงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 282 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยค่าจูงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยค่าจูงด้านตำแหน่งงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชาและการ

ควบคุมดูแล และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ได้ถึงร้อยละ 41.70

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

Abstract

The survey research aimed to:

1. study the level of hygiene factors in the work performance of personnel at Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization.
2. study the work motivation of personnel at Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization.
3. compare the work motivation of personnel at Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization, classified by personal factors.
4. investigate the hygiene factors affecting the work motivation of personnel at Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization.

The research design is quantitative research. The population from Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization was 282 personnel. The Sample consisted of 163 personnel, using Krejcie and Morgan's table, with simple random sampling. Data was collected using questionnaires. Statistic for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that:

1. The overall level of hygiene factors affecting the work motivation of personnel was high.
2. The overall level of work motivation among personnel was high.
3. The comparison of work motivation among personnel, classified by gender, age, salary, position, and work experience, showed no differences in work motivation.
4. Hygiene factors significantly affected the work motivation of personnel at a statistical significance level of 0.05. Specifically, job position, working conditions, supervision and control, and relationships with colleagues could predict 41.70% of the work motivation.

Keywords: Work Motivation, Personnel at Public Work Divisions, Saraburi Provincial Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นกลไกสำคัญในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีบทบาทในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของประชาชนในระดับจังหวัด การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดครอบคลุมภารกิจหลากหลายด้าน ตั้งแต่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมการศึกษา การดูแลสุขภาพอนามัย ไปจนถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540) องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การจัดการสาธารณะงบประมาณ บุคลากร อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด เป็นหน่วยงานที่รับงบประมาณโดยตรงจากสำนักงานงบประมาณ การบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านความคุ้มค่า

สำนักช่าง ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบงานด้านวิศวกรรม การก่อสร้าง และการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ของจังหวัด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560) บุคลากรในสำนักช่างจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้บรรลุผลสำเร็จ การปฏิบัติงานของพวกเขาเกี่ยวข้องกับการวางแผน ออกแบบ ควบคุมการก่อสร้าง และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง (วรรณิ์ แกมทราย, 2555) ดังนั้น ประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่างจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาจังหวัด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work Motivation) เป็นปัจจัยภายในที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมาในรูปแบบต่างๆ ทั้งความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบ และความพึงพอใจในงาน (Robbins, S. P., & Judge, T. A., 2017) บุคลากรที่มีแรงจูงใจสูง มักจะมีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความผูกพันต่อองค์กร (Meyer and Allen, 1991) ในทางตรงกันข้าม บุคลากรที่ขาดแรงจูงใจในการทำงาน มักจะทำงานแบบขอไปที ขาดความกระตือรือร้น และอาจนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น การขาดงาน ความล่าช้าในการทำงาน และการลาออกจากงาน (Steers and Porter, 1991) การที่บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงานยังส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานราชการ (สุวิมล ติรกานันท์, 2558) ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรภาครัฐ เช่น องค์กรบริหารส่วนจังหวัด การทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากร จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนและดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Armstrong, 2009)

สำหรับบริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จากการสังเกตการณ์และการพูดคุยกับบุคลากรในสำนักงาน พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทน โอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ และนโยบายขององค์กร อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อย่างเป็นระบบและครอบคลุม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงานนี้อย่างแท้จริง (Locke and Latham, 2002)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ที่มี เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ

1. ปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าตอบแทน และสวัสดิการ การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และ ความรับผิดชอบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 6 ฝ่าย รวม 282 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 163 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทียบจากตารางสำเร็จรูปเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% หรือระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

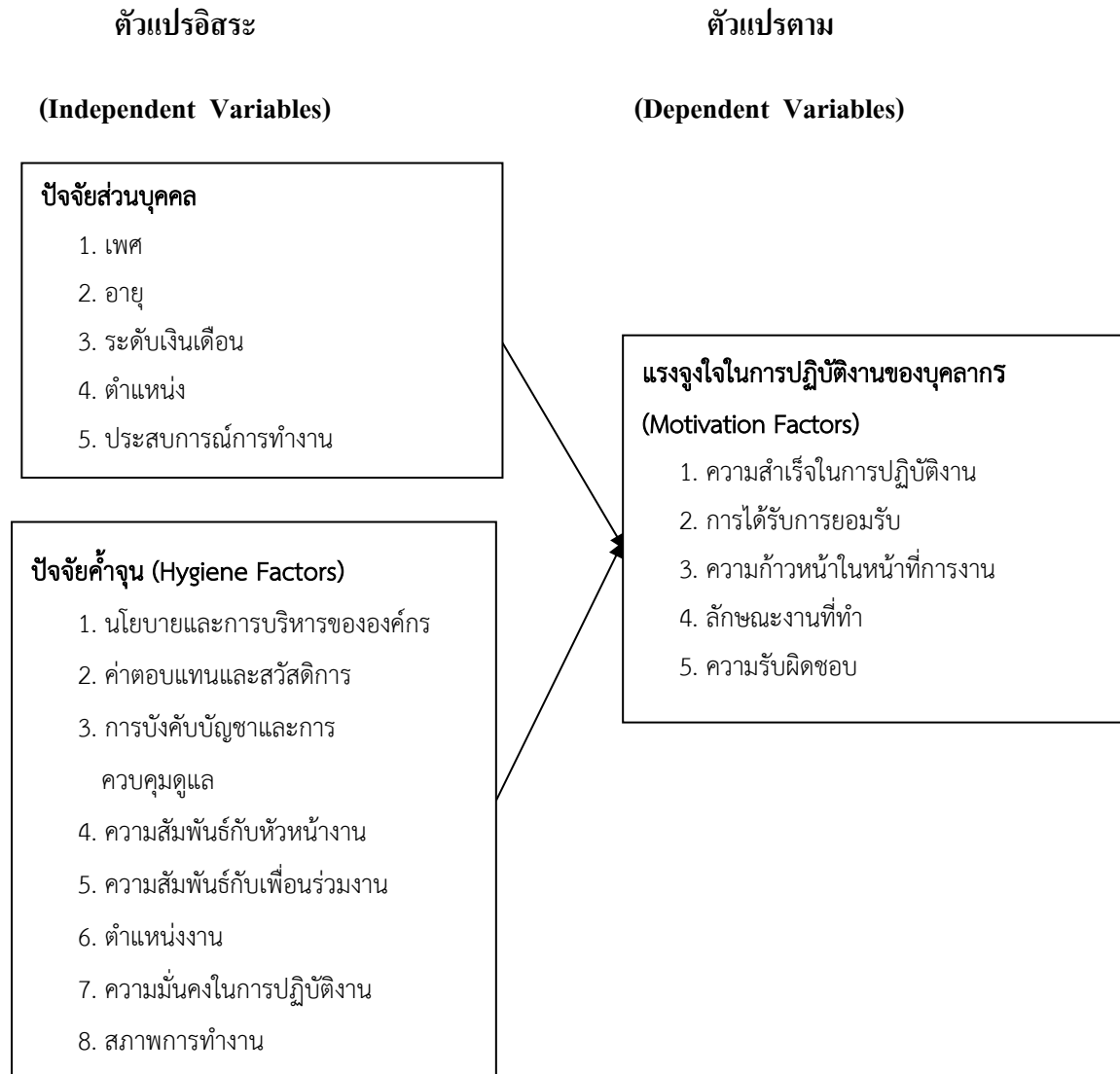
ที่ศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีจำนวน 6 ฝ่าย มีบุคลากรรวม 282 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการทำงานวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2568 – กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยมาจากทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg Theory) และคณะ ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ถูกกันแพร่หลาย มีชื่อเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) (Herzberg et al., 1959 :113-119)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต

ได้นิยามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง ปัจจัยจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนที่กระตุ้นให้บุคลากร ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและตั้งใจ เพื่อให้บุคลากรสามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานและบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ในองค์กร โดยมีองค์ประกอบตามแนวคิดของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Herzberg) 5

ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนภายใน ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ตามแนวคิดของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Hertzberg) จำนวนทั้ง 8 ด้าน ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคลากร ได้ทำงานด้วยความพอใจ และมีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็น การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ทั้ง 6 ฝ่าย จำนวน 163 คน

2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ศึกษาจากหนังสือ เอกสารทางวิชาการ บทความ วารสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษา ในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถาม ปัจจัยค้ำจุน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แนวคิดของเฮิร์ตซ์เบิร์ก (Hertzberg)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 6 ฝ่าย รวม 282 คน (ข้อมูลจาก แบบสรุปรายละเอียดแผนอัตรากำลัง 3 ปีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี 2567-2569 : 69 - 83)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 163 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเทียบจากตารางสำเร็จรูปเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 5% หรือระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือวิจัย

รายละเอียดของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี คำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มี 3 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยกำหนดระดับของแบบสอบถาม ตามแนวทางการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ต (Likert's five Rating Scale) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) โดยกำหนดระดับของแบบสอบถาม ตามแนวทางการสร้างเครื่องมือของลิเคิร์ต (Likert's five Rating Scale) ประกอบด้วย องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ และ ความรับผิดชอบ

วิธีการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ ทั้งหมด 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ร่างแบบสอบถามตามลักษณะของตัวแปรที่ต้องการศึกษาแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำไปตรวจสอบ ความถูกต้องอีกครั้ง

4. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ว่าข้อความในแบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่ตรงตามสิ่งที่ต้องการศึกษา ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดไว้เป็นนิยามศัพท์เฉพาะหรือไม่ เพื่อทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ความถูกต้องของเนื้อหา (Content) และ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มาวิเคราะห์หาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) หรือค่าดัชนีความสอดคล้องมาคำนวณ เพื่อความถูกต้องของเครื่องมือและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดการพัฒนาและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยได้ค่าตามความสอดคล้องมีค่า (IOC: Index of Item Objective Congruence) อยู่ในช่วง 0.50 ขึ้นไป ได้ค่าระหว่าง 0.67-1.00

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try – out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งมีเกณฑ์การตัดสินค่าความเชื่อมั่น ถ้ามีค่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่า แบบสอบถามนั้นถือว่าใช้ได้ และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ด้วยตนเอง จำนวน 163 ฉบับ
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้จำนวน 163 ฉบับ
4. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืน จึงตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วดำเนินการจัดกระทำข้อมูลด้วยการตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถาม และจำนวนที่ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้
5. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ดำเนินการหาค่าทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) โดยการคำนวณหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. วิเคราะห์ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. วิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
4. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test for independent sample กรณีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่ม และ วิเคราะห์ด้วยสถิติ F-test (Analysis Of Variance: ANOVA) กรณีวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป
5. การวิเคราะห์ปัจจัยคำจูงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 163 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 100 คน มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 55 คน เงินเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 91 คน ตำแหน่งพนักงานจ้าง จำนวน 109 คน และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 71 คน
2. ระดับปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
3. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
4. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
5. ปัจจัยคำจูงส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยคำจูงด้านตำแหน่งงาน (X6) ด้านสภาพการทำงาน (X8) ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (X3) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X5)

สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้ถึงร้อยละ 41.70 ($R^2 = 0.417$)

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายตามลำดับของสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ทั้งด้านนโยบาย การบริหารจัดการ ค่าตอบแทน ตลอดจนสวัสดิการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากผู้นำหรือผู้บริหารในสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความยุติธรรม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ในทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งแบ่งแรงจูงใจในการทำงานออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยค่าตอบแทนและสวัสดิการจัดอยู่ในกลุ่ม Hygiene Factors ซึ่งแม้จะไม่ได้กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ก็จำเป็นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ หากได้รับอย่างเพียงพอก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกมั่นคงและพร้อมทุ่มเทในการทำงาน รวมทั้งด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน บ่งชี้ถึงความรู้สึกมั่นใจในเสถียรภาพของตำแหน่งงานในองค์กรราชการ ซึ่งมักมีระบบที่มั่นคงตามโครงสร้างราชการ การประเมินผล การเลื่อนขั้น และระบบบำนาญบำนาญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติ เกษมธรรม (2561) ที่ศึกษาพบว่า สภาพการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น พื้นที่แออัด เครื่องมือชำรุด หรืออากาศไม่ถ่ายเท ส่งผลต่อประสิทธิภาพและแรงจูงใจของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ

2. จากผลการวิจัยพบว่าระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ของตน เป็นสัญญาณเชิงบวกที่บ่งชี้ว่าสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรีสามารถ

ตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางจิตใจและวิชาชีพของบุคลากรได้ในระดับ นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจที่สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ในทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ที่ระบุว่า "Achievement" หรือความสำเร็จในการทำงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivators) ซึ่งช่วยผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างมีความสุขและพยายามพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ถัดมาคือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งอยู่ในลำดับรองลงมา อาจแสดงถึงระบบการประเมินผลและโอกาสในการเลื่อนขั้นที่ชัดเจนในองค์กร ทำให้บุคลากรมองเห็นเส้นทางความเจริญก้าวหน้าในสายงานของตนเอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลธิดา สมบูรณ์ (2562) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนลักษณะงานที่ขาดความหลากหลายและขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะลดระดับแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญ

3. จากผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าบุคลากรจะมีเพศ อายุ ระดับเงินเดือน ตำแหน่ง หรือประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ทุกคนรู้สึกได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันและมีโอกาสในการแสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งกล่าวว่าปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (Motivators) เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรู้สึกพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรอาจมีโอกาสมาร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ หรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของตน ซึ่งทำให้พวกเขารู้สึกถึงความเป็นเจ้าของงานและมีความรับผิดชอบ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยไม่ขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคล รวมทั้งการที่ผู้บริหารมีการสื่อสารและให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน อาจช่วยให้บุคลากรทุกคนเข้าใจบทบาทของตนและรู้สึกมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของ ศิริพร ทองอุดม (2564) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขวิทยา ส่งผลต่อแรงจูงใจบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญ ในด้านของสถานที่ปฏิบัติงานและปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค่าจ้างส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยค่าจ้างด้านตำแหน่งงาน (X6) ด้านสภาพการทำงาน (X8) ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (X3) และด้านความสัมพันธ์กับ

เพื่อนร่วมงาน (X5) สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ได้ถึงร้อยละ 41.70 ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่มีความสามารถในการอธิบายปัจจัยส่งผลได้ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตำแหน่งงานสะท้อนถึงสถานะ ความรับผิดชอบ และโอกาสในการเติบโตในสายงาน ซึ่งมีผลต่อความภาคภูมิใจและความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) และ การได้รับการยอมรับ (Recognition) เป็นแรงจูงใจสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การมีสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความปลอดภัย ความสะอาด ความสะดวกสบาย และเครื่องมือที่เพียงพอ ล้วนเป็นปัจจัยจำแนกตามแนวคิดของ Herzberg ที่อยู่ในกลุ่ม Hygiene Factors ซึ่งแม้จะไม่สร้างแรงจูงใจโดยตรง แต่หากขาดหรือต่ำกว่ามาตรฐาน จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและลดประสิทธิภาพในการทำงาน การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล การที่ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำ สนับสนุน เปิดโอกาสในการแสดงออก และให้ความเป็นธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา แสงสุวรรณ (2562) พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรและลักษณะงานมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมและปลอดภัยยิ่งขึ้นผู้บริหารควรลงทุนและออกแบบสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานช่าง เช่น การจัดสรรพื้นที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัย เครื่องมือทันสมัย และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อยกระดับแรงจูงใจในด้านลักษณะงานที่ทำ
2. ควรจัดให้มีระบบการพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอย่างชัดเจนเนื่องจากตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างมีนัยสำคัญ ควรจัดให้มีโอกาสในการเติบโต เช่น แผนพัฒนาอาชีพ (Career Path) การมอบหมายงานเชิงท้าทาย หรือการประเมินเพื่อเลื่อนขั้น โดยมีเกณฑ์ที่โปร่งใส เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจด้านการยอมรับและความสำเร็จ
3. ควรส่งเสริมภาวะผู้นำแบบสนับสนุนและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยควรได้รับการอบรมให้เข้าใจบทบาทในการเป็น “ผู้นำเชิงพัฒนา” ที่เน้นการให้คำปรึกษา รับฟัง และให้โอกาสในการตัดสินใจร่วม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจผ่านการบังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความร่วมมือและความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน เช่น กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์หรือเวทียกเลิกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อส่งเสริมความเป็นหนึ่งเดียวและลดความขัดแย้ง ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจระยะยาวได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กุลธิดา สมบูรณ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตติ เกษมธรรม. (2561). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานราชการจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พัชรพรรณ ทาศรี (2564). แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองแสนสุข. ปริญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร ทองอุดม. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 9(1), 1-14.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สุชาดา แสงสุวรรณ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, 5(1), 44-56.
- สุภาวดี ทองสุข. (2562). แรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่บางพระ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาอังกฤษ

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Thomas, K. W. (2009). *Intrinsic motivation at work: What really drives employee engagement*. Berrett-Koehler Publishers.

**คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์**

**SERVICE QUALITY THAT AFFECTS THE SATISFACTION OF SERVICE USERS
BANPHLUANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION PRASAT DISTRICT SURIN PROVINCE**

วรินทร์ ศรีธรรมงาม

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ (2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ และ (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

รูปแบบการวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จำนวน 4,345 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน,และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก (3) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ทุกด้าน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนจังหวัดสุรินทร์

ABSTRACT

The research objectives were: (1) to study the service quality of Banphlueng Subdistrict Administrative Organization, Prasat District, Surin Province; (2) the satisfaction of the people who used the services of Banphlueng Subdistrict Administrative Organization, Prasat District, Surin Province; and (3) the relationship between service quality and user satisfaction with the services provided by Banphlueng Subdistrict Administrative Organization.

This research was qualitative research. The population consisted of 4,345 residents living in the area served by the Banphlueng Subdistrict Administrative Organization. A sample of 367 individuals was selected using Taro Yamane's formula and simple random sampling. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results found that: (1) The overall service quality of Banphlueng Subdistrict Administrative Organization, as well as each individual dimension, was rated at a very high level; (2) the overall satisfaction of the people who used the services, along with satisfaction in each specific aspect, was also at a very high level; and (3) the dimensions of service quality - tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy - had a positive influence on the satisfaction

of service users in all aspects.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Surin province user

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชนอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง ทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพื่อเปิดโอกาสให้

ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกรักต่อท้องถิ่น รับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และร่วมมือกันแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นของตน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2563) การให้บริการของภาครัฐหรือหน่วยงานราชการเป็นสิ่งสำคัญเพราะถือเป็นจุดเด่นขององค์กรและเป็นที่สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ๆ “ระบบราชการ” เป็นกลไกที่มีการเรียกร้องมานานให้มีการปฏิรูปเพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเงินมากขึ้น ท่ามกลางความคาดหวังว่าการปฏิรูปจะทำให้ข้าราชการเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้นด้วย (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560) โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้ลดขั้นตอนและเวลาปฏิบัติราชการลง 30-50% แต่ยังไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง จึงได้มีการสำรวจความเห็นและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ พบว่าประชาชนต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการในด้านต่าง ๆ คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านช่องทางการให้บริการ และขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ (พัฒนา เรืองฤทธิ์, 2563) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ไว้ว่า “ระบบราชการที่ส่งเสริมประชาชนอยู่ดีกินดีทำมาหากินได้ และเชื่อมั่นในภาครัฐ” ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ยุทธศาสตร์ โดยยุทธศาสตร์ที่ 1 คือ ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบการพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลาผ่านการเชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (BigData) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ทำการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการภาครัฐไทย ยุทธศาสตร์ที่ 2 การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการเปลี่ยนแปลงและยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการฯ ดังกล่าวได้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 ระบุว่า การปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ นอกจากนั้นยังความสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ และแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีการกำหนดทิศทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นในด้านการให้แก่อบริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ โดยยกระดับการบริการภาครัฐให้มีความง่าย ลดค่าใช้จ่าย ความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถเข้าถึงทุกกลุ่ม โดยเน้นไปที่การบริการที่ตรงกับความต้องการของ

ประชาชนอย่างแท้จริงรวมไปถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ดียิ่งขึ้น

คุณภาพการบริการ เกิดจากการที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถให้การบริการที่สอดคล้องหรือมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ ถือได้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ และจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (สิรินภา ล้ำเลิศ, 2565)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการกระจายอำนาจ และภารกิจต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างเป็นอิสระจากส่วนกลาง ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งผลของการวิจัยสามารถนำเสนอผู้บังคับบัญชาในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
2. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
4. คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
5. คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการมีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1 ตัวแปรอิสระคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงมีขอบเขต 5 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
- (2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
- (3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
- (4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ
- (5) ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

2 ตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงมีขอบเขตเนื้อหา 5 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านการบริการอย่างเสมอภาค
- (2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
- (3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- (5) ด้านการบริการอย่างก้าวหน้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (1973) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตั้งแต่ เมษายน 2568 ถึง สิงหาคม 2568 รวมระยะ เวลา 5 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จำนวน 4,345 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
-

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของประชาชน

1. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

คุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์ และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบนำมาประยุกต์ในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอบราสาท จังหวัดสุรินทร์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง จะกำหนดโดยใช้สูตรคำนวณ ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร เพื่อขอความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง และเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในด้านต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปให้โดยตรงด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำแบบสอบถามอย่างอิสระ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 367 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 367 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis)

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติโดยการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่าที่ได้เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

สรุปผลการวิจัย

วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก (3) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

สามารถสรุปคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีคุณภาพมากที่สุด รองลงมาด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้มารับบริการ และน้อยที่สุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาทจังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยขออภิปรายผลเป็นรายประเด็น ดังนี้

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการบริการในแต่ละส่วนภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ได้จัดให้มีการให้บริการได้ดีมาก ทั้งเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ และสถานที่ยังอำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการ สอดคล้องกับ คณิศร แก้วคำ (2562) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการและด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ พันธ์ิศา เรื่องฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับ ชัยรัช หวังสม (2567) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม พบว่า เทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ในภาพรวมและรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวงให้การบริการที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการให้บริการอย่างตั้งใจ เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมและเป็นมิตร ใช้กิริยาจาสุภาพเรียบร้อยกับผู้มารับบริการ รับเรื่องราวผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากสอดคล้องกับ ชัยรัช หวังสม (2567) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับ พันธ์ิศา เรื่องฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง พบว่าทุกสมมติฐานมีความสอดคล้อง มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ทั้งนี้เนื่องจาก เมื่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง มีการบริการที่ดี ประชาชนชนได้รับความสะดวก ได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการสร้างความลำบากหรืออึดอัดใจ ให้กับประชาชนผู้มาติดต่อราชการทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการตามไปด้วย สอดคล้องกับ พันธ์ิศา เรื่องฤทธิ์ (2563) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อวิเคราะห์ รายด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 ($R^2 = 0.618$) และสอดคล้องกับ ศิริรักษ์ ภูหิรัญ (2563) ที่ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนongแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนongแคะ จังหวัดสระบุรี พบว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการและด้านความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คุณภาพการบริการเป็นตัวชี้วัดศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ต่อการคงอยู่และความต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายในการพัฒนาศักยภาพขององค์กร เช่น การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการที่มีมาตรฐาน โดยใช้เทคโนโลยีช่วยในการพัฒนาเป็นต้น
2. ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องการและจากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง ดังนั้นผู้บริหารต้องหากลยุทธ์มาวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอนongแคะ จังหวัดสระบุรี เพื่อให้ได้ทราบต้องการของประชาชนในการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง
2. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง อำเภอนongแคะ จังหวัดสระบุรี หรือศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ และนำผลมาเปรียบเทียบกับข้อดี เพื่อที่จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพลวง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นจังหวัด. สืบค้นจาก <https://www.dla.go.th/work/WebHR2/home/document/หลักเกณฑ์PMสท/ประเมิน%20รอบ%202%20ปีพ.ศ.2555/2ประกาศ%20เรื่องแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ.pdf>

คณิศร แก้วคำ. (2562). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง อำเภอปากท่อ จังหวัด

ราชบุรี. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน, 1(1), 25-36.

ชัยรัช หวังสม. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบล

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). ปฏิรูประบบราชการประตูละดับ 4.0'. ฐานเศรษฐกิจ. [ออนไลน์].

สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content>

พัฒนดา เรืองฤทธิ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช.[ออนไลน์]. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/ml10/6114962098.pdf>

ศิริภา ลำเลิศ. (2565). คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ศิริรักษ์ ภูริธัญ และกฤษฎา มุขมหมัด. (2563). ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2563). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

พ.ศ. 2537. สืบค้นจาก <http://www.pasanglocal.go.th/athf/law/20190604153515.pdf>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ

พ.ศ.2564 – 2565. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/NzExMw>.

Kotler, P. (2003). *Marketing Best Practice 2*. Ohio: Thompson South-Western

Yamane. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: New York:
Harper & Row.

**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง
จังหวัดนครราชสีมา**

**PUBLIC PARTICIPATION IN THE PREPARATION OF LOCAL DEVELOPMENT
PLANS: A CASE STUDY OF KHAM SAKAESAENG SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, KHAM SAKAESAENG
DISTRICT NAKHON RATCHASIMA PROVINCE**

วิษณุกร ตำราญกลาง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมาและ (2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,961 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น:กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ร่องลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ตามลำดับและ (2) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น อายุ สถานภาพสมรสสมรส ระดับการศึกษา แตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน แผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To study the level of public participation in the preparation of local development plans: A case study of Kham Sakaesaeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Sakaesaeng District, Nakhon Ratchasima Province (2) To compare the participation of the people in the preparation of local development plans: A case study of Kham Sakaesaeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Sakaesaeng District, Nakhon Ratchasima Province, classified by personal factors.

This research is Quantitative research. The population used People aged 18 years and over residing in Kham Sakaesaeng Subdistrict, Kham Sakaesaeng District, Nakhon Ratchasima Province The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 400 people questionnaires using as a data collection tool The statistics used Frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

Major Findings: (1) The level of public participation in the preparation of local development plans: A case study of Kham Sakaesaeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Sakaesaeng District, Nakhon Ratchasima Province, overall, was at the highest level. The aspect with the highest average value was participation in evaluation, followed by participation in decision-making, participation in implementation, and participation in receiving benefits, respectively. (2) The results revealed significant differences in public participation in the preparation of local development plans when compared across age, status, and education levels. Furthermore, opinions regarding public participation in the preparation of local development plans, as observed in the case study of the Kham Sakaesaeng Subdistrict Administrative Organization, Kham Sakaesaeng District, Nakhon Ratchasima Province, were also found to be different

Keywords: Public participation, local development plan, subdistrict administrative organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในยุคโลกาภิวัตน์นี้การพร้อมใจให้ความร่วมมือกันของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในการพัฒนาบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นและสังคมหรือวางแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากการขับเคลื่อนกลยุทธ์ การทำงานทั้งระดับบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น และระดับประเทศก็ต้องมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น ดังนั้น การอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอีกรูปแบบหนึ่งส่วนท้องถิ่นนั้นจำเป็นต้องส่งเสริมการพร้อมใจกันให้ความร่วมมือใน

การบริหารงานในท้องถิ่นของคนในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น เพื่อสำเร็จตามวัตถุประสงค์การเกิดขึ้นขององค์กรการอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอีกรูปแบบหนึ่งส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ การพร้อมใจกันให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น (Public Participation) การมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น คือ กระบวนการให้ผู้ที่มีอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยร่วมกันใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ และความชำนาญที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องการมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นที่แท้จริง อีกทั้งการกำหนดทิศทางและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน พ.ศ. 2566 - 2570 เป็นการทบทวนจากยุทธศาสตร์การดำเนินงาน พ.ศ. 2566 – 2570 โดยมีการประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานและการพัฒนาของขบวนองค์กรบริหารพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น ยุทธศาสตร์และกรอบเป้าหมายการพัฒนาในระดับนโยบาย เช่น การทบทวนและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ได้ศึกษารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนประเด็นงานพัฒนาด้านต่าง ๆ ของขบวนองค์กรบริหารพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น ส่วนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กรได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การจัดทำทิศทางและแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงาน ซึ่งหมายถึงการที่ผู้ที่มีอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นหรือบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการและควบคุมการใช้ทรัพยากร และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคม และการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับโครงการที่ทางองค์กรบริหารส่วนตำบลจัดทำขึ้น ซึ่งเป็นที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับร่วมกันและเป็นเชิงกลยุทธ์การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน โดยเน้นการมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น (Public Participation) เป็นแนวความคิดใหม่ที่มีแนวความคิดของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ที่เป็นส่วนหนึ่งของความคิดที่ทำให้ประชาชนในสังคมรู้ว่าการดำเนินกิจการใด ๆ และเป็นส่วนสำคัญของแนวคิดการมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีอาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นกลุ่มที่มีส่วนได้เสียและได้รับผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต โดยการพัฒนาจึงเริ่มจากความต้องการของบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นแทนความ

ต้องการของหน่วยงานภาครัฐรูปแบบของการมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือ การที่ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นภายในพื้นที่ที่มีการรวมกลุ่ม ในรูปแบบของการประชามหรือบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น ซึ่งเป็นแนวคิดที่สนับสนุน ความเข้มแข็งของบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นและสังคม โดยเน้นการมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือ ของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น ให้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งการแก้ไขปัญหา นั้นจำเป็นต้องมีความร่วมมือทำพร้อม ๆ กัน ในทุกระดับต้องระดมทุกองค์ประกอบในสังคม โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น เพื่อเสริมสร้างความเป็นบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นให้มีความเข้มแข็ง สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ตามรัฐธรรมนูญ 2560 ได้บัญญัติไว้ว่า มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ในส่วนของท้องถิ่นให้องค์กรการอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอีกรูปแบบ หนึ่งส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในท้องถิ่นมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560)

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง เป็นหนึ่งใน 7 ตำบลของอำเภอลำทะเมนชัยจังหวัดอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอลำทะเมนชัย มาทางทิศตะวันออกระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา มาทางอำเภอโนนไทยแยกเข้าอำเภอลำทะเมนชัย ระยะทางประมาณ 52 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 60 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 37,500 ไร่ อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสงมีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสงเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานและให้บริการสาธารณะแก่ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสงนั้น ได้รวบรวมข้อมูลพื้นฐานในด้านต่างๆ ที่จำเป็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นและได้กำหนดนโยบาย 3 ในด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์แผนพัฒนาของจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นแผนแม่บทในภาพรวมของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อพัฒนาตำบลขามสะแกแสง ให้มีความเจริญในทุกๆ ด้าน สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นให้ดีขึ้น เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพึ่งพาตนเองตามรูปแบบของเศรษฐกิจพอเพียง การป้องกันปราบปรามยาเสพติดในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นและการยกระดับ การศึกษาของผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในท้องถิ่นให้มีความรู้และความชำนาญในการประกอบอาชีพ โดยการประสานงานและการส่งเสริมบทบาทของภาคผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นเป็นการบริหารงานโดย

ผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นเพื่อผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้น และส่งเสริมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในท้องถิ่นได้มีความเต็มใจและให้ความร่วมมือในการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ที่อาศัยอยู่ในบริเวณพื้นที่โดยรอบหมู่บ้านและในชุมชนนั้นในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้มีความร่วมมือของประชาชน ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี การมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวนทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตด้านประชากร

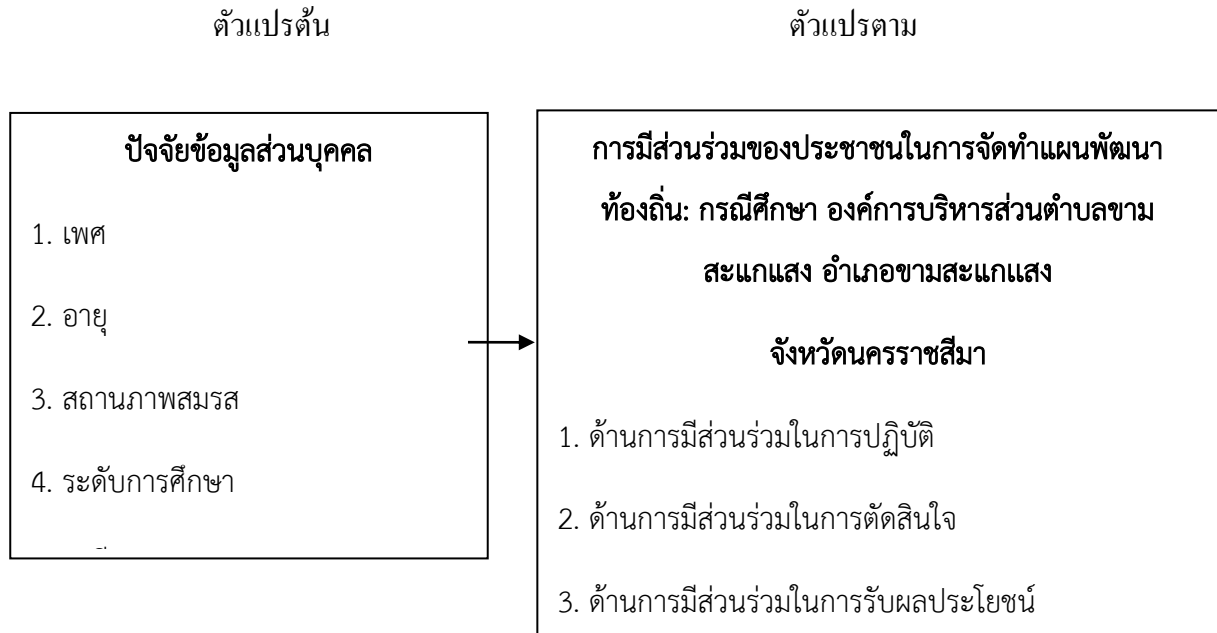
ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,961 คน (ที่มา : อบต.ขามสะแกแสง ณ วันที่ 21 มีนาคม 2568)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 727-728) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95%

ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสามแฉก อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลสามแฉก อำเภอลำดวน จังหวัดนครราชสีมา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 5,961 คน (ที่มา : อบต.ขามสะแกแสง ณ วันที่ 21 มีนาคม 2568)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973: 727-728) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% และระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% สามารถแสดงการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ได้ดังนี้

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e		มีค่าเท่ากับ 0.05 (ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%)

จากสูตร

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

แทนค่า

$$n = 5,961.4$$

$$n = (5,961)/(1+(460,000)(0.05)^2)$$

$$n = 374.846$$

n = 375

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงตามสัดส่วนของประชากรจากทั้งหมด 5,961 คน(ที่มา : อบต.ตำบลขามสะแกแสง ณ วันที่ 21 มีนาคม 2568) ดังนี้

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1	บ้านขาม	38
2	บ้านสันติสุข	30
3	บ้านสะแกราษฎร์	21
4	บ้านหนูก	26
5	บ้านนามาบ	29
6	บ้านด่านช้าง	23
7	บ้านโนนหญ้าคา	17
8	บ้านห้วยฉลุ	24
9	บ้านคู	25
10	บ้านบุละกอ	19
11	บ้านหนองจาน	32
12	บ้านโนนแจ้ง	25
13	บ้านหนองมะค่า	36
14	บ้านริมบึง	28

15	บ้านโดนสะอาด	27
รวมทั้งสิ้น		400

3.3 เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา” แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นข้อคำถามแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา เป็นแบบแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Closed – Ended Question) มีลักษณะคำถามแบบมาตราวัดแบบประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งเป็นคำถามแบบที่ให้เลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียว โดยใช้มาตราวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา โดยแบ่งการเก็บข้อมูล สำหรับการศึกษาดังกล่าวเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอให้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีจำนวน 400 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้น และส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผ่านทางหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลพร้อม QR Code แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่เข้าใจง่าย มีคำอธิบายอย่างชัดเจน และมีวิธีการกรอกแบบสอบถามที่ไม่ยุ่งยาก โดยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2568 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ. 2568 คิดเป็นระยะเวลา 1 เดือน หลังจากได้แบบสอบถามครบ 400 ชุดแล้ว ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จาก Google Form มารวมกัน เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ค้นคว้าจากหนังสือ บทความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บทความทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งวิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา 2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Independent Sample t-test และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการประเมินผล รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ และด้านการรับผลประโยชน์ ตามลำดับ สามารถจำแนกรายด้านได้ ดังนี้

ด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ร่องลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการ และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

2. เพศที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อายุที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ระดับการศึกษา ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกันรายใดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสงจังหวัดนครราชสีมา 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ที่น่าจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา นอกเหนือจากปัจจัยการมีส่วนร่วมที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ เช่น ปัจจัยรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา ทศนคติที่มีต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา และความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลขามสะแกแสง อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนเพิ่มขึ้น

2) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา เทศบาลตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีพื้นที่ใกล้เคียง

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษาและวิจัยไปปรับปรุงและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกตุณี วีรศิลป์ (2565) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ

เทศบาลตำบล สันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารสังคมศาสตร์และศาสตร์รวมสมัย, 3(1), 1-11.

ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2545). การมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่สมดุล.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัท ธรรมดาเพรส จำกัด.

คนัย ลามคำ. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาการเกษตร

ประจำตำบลหม่ม อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 4(4), 57–70.

รัช วราสุนันท์. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ

เทศบาลตำบลบางระกำเมืองใหม่ อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก. วารสาร มจร

พุทธปัญญาปริทรรศน์, 6(2), 52–62.

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา. (2538). แนวทางแนวการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ชนบท. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการวิจัย

แห่งชาติ.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). การบริการสาธารณะในระบบกฎหมายปกครองของ

ฝรั่งเศส. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สำนักนิติธรรม.

นำชัย ทนุผล. (2531). หลักการและยุทธวิธีการพัฒนาชุมชน. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์

สถาบัน เทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.

นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา. (2547). การมีส่วนร่วมหลักการพื้นฐานเทคนิคและกรณีตัวอย่าง.

พิมพ์ครั้งที่ 2, เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เบญจมาศ อยู่ประเสริฐ. (2544). การวิจัยการมีส่วนร่วมทางส่งเสริมการเกษตร. ประมวล

สาระชุด วิชาการวิจัยเพื่อการพัฒนาการส่งเสริมการเกษตรหน่วยที่ 9. คณะรัฐศาสตร์ :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประสพสุข คีรินทร์. (2537). การมีส่วนร่วมต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของกำนัน

ผู้ใหญ่บ้านในภาคเหนือ. ในวิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย :

มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปิยะนุช เงินคล้าย. (2536). ภาวะสุขภาพอนามัยของประชาชน การศึกษาสำรวจปัจจัยและ

ผลกระทบของนโยบายสาธารณสุขมูลฐานในเขต 1 ของสาธารณสุข.

ในวิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร ดุษฎีบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปิยะมาศ สินธุพาสี. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าไร่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมณฑกัญญ์. 1(1), 20 – 38.

ปิ่นทนต์ บณุนทด และคณะ. (2562). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน

ตำบลลิสาณ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารบัณฑิตศึกษา มจร. วิทยาเขตขอนแก่น

พระวินัย อานนุโท. (2566). การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ของเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารการพัฒนาเชิงพื้นที่และนโยบาย 1(6), 61–74

ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2526). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์

การพัฒนาปัจจุบัน ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศักดิ์โสภารพิมพ์.

เมทิกา พ่วงแสงและคณะ. (2564). การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการใช้งาน

เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลของวิสาหกิจชุมชนน้ำหนาวอาราบิก้า จังหวัดเพชรบูรณ์: วารสารวิจัยเทคโนโลยีนวัตกรรม, 9(1), 73–88.

เมธิชัย ริมสกุล. (2568). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ท้องถิ่น แบบบูรณาการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน. ในวิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เริงศักดิ์ ส่งสุข. (2539). การมีส่วนร่วมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อการ

บริหารงานพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. ในภาคานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2530). การบริหารและการจัดการทางทรัพยากรธรรมชาติ : บทบาท

ขององค์กรในท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ศรรัชย์ คุ่มสิงห์สันต์. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา

ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาสนุ่น อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารร่วมยุทธ
, 1(2), 69–84.

สงบ สีเลา. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบล

กุดบาก อำเภอกุดบาก จังหวัดสกลนคร. วารสารวิชาการร้อยแก่นสาร, 7(6), 358–368.

สุภัทรไชย ภักดี และคณะ. (2565). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด.

รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

สุริย์พร โพธิ์ชัยศรี และโกศล สอดส่อง. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สูง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สถาบันพระปกเกล้า. (2559). แผนพัฒนาบุคลากร สถาบันพระปกเกล้า. สืบค้นจาก

<https://kpi.ac.th/uploads/files/sxrPUHjAo0tIMbzIp69mYEELi2CIIrax3pKbLWrU.pdf>

สมบุญ อำพนพนารัตน์. (2542). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันไฟฟ้า :

กรณีศึกษาอุทยาน แห่งชาติเขาสามหั่น จังหวัดสระบุรี. ในวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมศักดิ์ สุวรรณเจริญ. (2542). ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารองค์การ

บริหารส่วนตำบลในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกำแพงเพชร.
ในวิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

James L.Creighton. (2005). **A guide book for involving citizens in community.** Creighton

University.

Robbins, S. P. (2003). **Organizational behavior (10 ed.)**. Englewood Cliffs, NJ: PrenticeHall.

Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2005). **Organizational behavior: Securing competitive advantage (5 ed.)**. OH: South-Western: Cincinnati.

Yamane. (1967). **Taro Statistic: An Introductory Analysis**. New York: Harper & row.

ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถาน
วัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

EXPECTATIONS FOR SHORT-TERM VOCATIONAL TRAINING FOR
PRISONERS BEFORE THEIR RELEASE FROM NAKHON SI

THAMMARAT YOUT CORRECTIONAL INSTITUTE

สมศักดิ์ ช่วยภิบาล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษในทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช จำนวน 196 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) มากที่สุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านลักษณะงานการฝึกวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การฝึกวิชาชีพพระยะสัน การจัดการของทัณฑสถาน

ABSTRACT

This research objectives were: (1) to study of expectations of short-term vocational training for prisoners before release from the Nakhon Si Thammarat Youth Correctional Institution.

This research was quantitative. The population was 196 pre-release inmates in the Nakhon Si Thammarat Youth Correctional Institution, selected by purposive sampling, with 100 people. The research instrument was a structured questionnaire, and data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation.

The results found that: (1) The expectation of short-term vocational training for prisoners before release from the Nakhon Si Thammarat Youth Offender Institution had an overall mean score ($\bar{x} = 3.86$). When examined by specific aspects, the highest mean was in compensation and welfare ($\bar{x} = 3.89$), followed by interpersonal relationships and the nature of vocational training ($\bar{x} = 3.85$), while the lowest was in the work environment ($\bar{x} = 3.84$) respectively.

Keywords: Expectations, Short-Term Vocational Training, Correctional Institution Management

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นหน่วยราชการระดับกรม ในสังกัดกระทรวง ยุติธรรมมีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง และบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่และอำนาจของกรม โดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กรพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไขหรือฟื้นฟูผู้ต้องขังและบุคคลที่อยู่ในความควบคุมหรือดูแลตามหน้าที่ และอำนาจของกรม ให้กลับตนเป็นพลเมืองดี มีสุขภาพกายและจิตที่ดีไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำรงชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติโดยสังคมให้การยอมรับ นับว่าเป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรมทางอาญาที่ดำเนินการตามมาตรการบังคับทางอาญาตามคำพิพากษาหรือมีคำสั่งในการจำกัดอิสรภาพของบุคคล โดยมีภารกิจหลักสำคัญในการควบคุมการดูแลและพัฒนาพฤติกรรม นิสัยนักโทษเด็ดขาดที่ศาลพิพากษาถึงที่สุดให้รับโทษจากคุก การควบคุมผู้ต้องหาหรือจำเลยซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาคดี การควบคุมและป้องกันไม่ให้ผู้ต้องขังหลบหนี รวมทั้งการพัฒนา ฟื้นฟูพฤติกรรมและจิตใจของผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นคนดีหลังจากที่ได้รับการปล่อยตัวออกจากเรือนจำ สภาวะการณ์ในปัจจุบัน กรมราชทัณฑ์ต้อง

รับมือควบคุมผู้ต้องขังที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ในทุกๆ ปี รวมถึงผู้ต้องขังแต่ละคนมีความแตกต่างทั้งด้าน พื้นฐานของครอบครัว ภูมิหลังของชีวิต ตลอดจนระดับการศึกษา การเรียนรู้ รวมถึงพฤติกรรมเฉพาะบุคคล ที่แตกต่างกัน ซึ่งล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้การควบคุมผู้ต้องขังมีความยากลำบากและนำไปสู่ปัญหาอื่นๆ อีก มากหมาย (กรมราชทัณฑ์, 2565)

การดำเนินการป้องกันการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ที่ฝ่าฝืนระเบียบวินัยของทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราชซึ่งปัจจุบันมี ผู้ต้องขังในทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช มีทั้งหมด 1,753 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2565) การดำเนินการทางวินัยเป็นการ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ.2560 หมวด ที่ 7 (วินัยและบทลงโทษ) หมวด ที่ 8 (ความผิด เกี่ยวกับเรือนจำ) มาตรา 72 ผู้ใดกระทำความผิดประการใดให้เข้ามาหรือให้ออกไปจากเรือนจำ หรือครอบครอง หรือใช้ใน เรือนจำ หรือรับจากหรือส่งมอบแก่ผู้ต้องขัง ซึ่งสิ่งของต้องห้าม ดังต่อไปนี้ ต้องระวางโทษจำคุก ไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ ทางวินัยกับผู้ต้องขังมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ต้องขังมีระเบียบวินัย ประพฤติตนอยู่ ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โดยผู้ต้องขังกระทำผิดระเบียบวินัยภายในทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช คือ (1) ยาเสพติด ให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์และสารระเหย รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสพ (2) สุราหรือของมีเมาอย่างอื่น (3) เครื่องมืออันเป็นอุปกรณ์ในการหลบหนี (4) อาวุธ เครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิด ดอกไม้เพลิง และสิ่งเทียม อาวุธปืน (5) น้ำมันเชื้อเพลิงหรือวัตถุอื่นใดที่ก่อให้เกิดเพลิงได้ (6) เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ หรือ เครื่องมือสื่อสารอื่นรวมทั้งอุปกรณ์สำหรับสิ่งของดังกล่าว (7) สิ่งของอื่นที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อ เรือนจำหรือความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรม อันดีของประชาชน (พระราชบัญญัติราชทัณฑ์, 2560)

เนื่องจากปัจจุบันทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราชมีสถิติการกระทำผิดวินัยของ ผู้ต้องขังมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นจากปีที่ผ่านมา สืบเนื่องจากหลายๆ สาเหตุและปัจจัยการป้องกันการ กระทำผิดวินัยตามหลักทฤษฎี-โอตดัมปะของผู้ต้องขังทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ส่งผลให้มี ประโยชน์ต่อแนวทางในการดำเนินการป้องกันแก้ไขปัญหาการกระทำผิดดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล เพื่อให้มีวิชาชีพติดตัวสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ภายหลังพ้นโทษจะได้ไม่หวนกลับมา กระทำผิดซ้ำ นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือจากกรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สภา อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย ในการลงนามบันทึกข้อตกลง ในการ สร้างโอกาสและคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ต้องราชทัณฑ์ โดยผ่านกระบวนการฝึกวิชาชีพเพิ่มทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญ ให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน หรือสามารถประกอบอาชีพอิสระได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความร่วมมือจากสถานประกอบการหรือนายจ้าง ที่ได้มอบโอกาสในการเข้าไปฝึกวิชาชีพทั้งใน

เรือนจำ/ทัณฑสถาน/สถานกักขัง หรือเป็นการสั่งจ้างผลิตวัสดุ สิ่งของ การใช้แรงงาน ที่ทางสถานประกอบการเป็นผู้สั่งจ้างทำให้ผู้ต้องราชทัณฑ์มีทักษะ อาชีพ และมีรายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครรศรีธรรมราช ในการพัฒนาการฝึกวิชาชีพพระยะสันของผู้ต้องขัง เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครรศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครรศรีธรรมราชแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครรศรีธรรมราช โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัยตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา อาชีพก่อนต้องโทษ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครรศรีธรรมราช ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานการฝึกวิชาชีพ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษในทัณฑสถานวัยหนุ่ม
นครศรีธรรมราช จำนวน 196 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษในทัณฑสถานวัยหนุ่ม
นครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ ทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

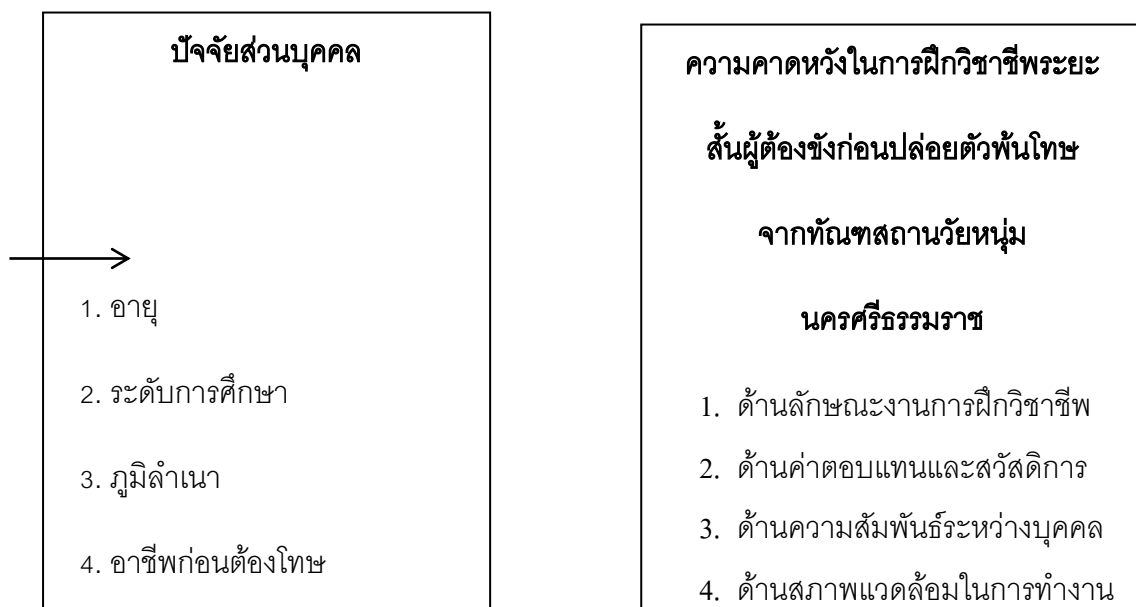
ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เรื่องการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องกักขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากสถานกักขังกลาง จังหวัดตราด โดยค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความจงรักภักดีของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษา และเพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง
5. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์
6. ความเป็นมาการฝึกวิชาชีพให้ผู้ต้องขังในประเทศไทย
- 7 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน
8. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษในทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช จำนวน 196 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษในทัณฑสถานวัยหนุ่ม นครศรีธรรมราช จำนวน 100 คน กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองขึ้นเองโดยแบ่ง ออกเป็น

3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา และอาชีพก่อนต้องโทษ โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช ในด้าน ดังนี้ 1) ด้านลักษณะงานการฝึกวิชาชีพ 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5

ระดับ คือ มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ส่งถึงผู้อำนวยการทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละ

2. ศึกษาความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถาน
วิทยานุมนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
Deviation) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

นำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมาย โดยนำไปเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลความหมายโดยมีกำหนดเกณฑ์
ค่าเฉลี่ยและความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2543) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแต่ละข้อ โดยการแสดง
ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามแต่ละข้อ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวิทยานุมนครศรีธรรมราช เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีการศึกษา
ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่ภาคใต้ จำนวน 41
คน คิดเป็นร้อยละ 41 และมีอาชีพก่อนต้องโทษรับจ้าง จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00

2. ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวิทยานุมนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) คือ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) มากที่สุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านด้านลักษณะงานการฝึกวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ย

($\bar{X} = 3.85$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.84$) จำแนกตามรายด้านพบว่า

1. ด้านลักษณะการฝึกงานวิชาชีพ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 85$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักสูตรที่ทันสมัยเป็นที่ยอมรับของผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษ ($\bar{X} = 3.99$) มากที่สุดรองลงมา คือ เป็นที่ยอมรับของผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพัฒนาด้านจิตใจ/ ความคิด/ ทักษะการใช้ชีวิต ($\bar{X} = 3.71$) ตามลำดับ

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภายในหลักสูตรมีกิจกรรมสนทนา การต่าง ๆ เสมอ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ รับสวัสดิการอื่นที่เป็นของสิ่งของเครื่องใช้ที่เป็นผลจากการฝึกวิชาชีพเสมอและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การอำนวยความสะดวกในการดูแลรักษาพยาบาล สถานที่พักผ่อน น้ำดื่มและอาหาร ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา ได้รับความไว้วางใจ มอบหมายงานที่มีความสำคัญ ($\bar{X} = 3.89$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับความช่วยเหลือและมีความสุขกับการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนอย่างเสมอ ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ มีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการฝึกวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.88$) และมีความเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพระยะสั้นผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช อภิปรายผลได้ดังนี้

ความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพระยะสั้นผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากที่สุด รองลงมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านด้านลักษณะงานการฝึกวิชาชีพ และด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ สิงห์มณี (2564) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย พบว่า ความต้องการด้านการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย พบว่า ผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย มีความต้องการที่จะทำการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น จำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตรวิชาชีพด้านเกษตร 2. หลักสูตรวิชาชีพช่างไม้ 3. หลักสูตรวิชาชีพช่างก่อสร้าง 4. หลักสูตรวิชาชีพช่างกระเจก 5. หลักสูตรวิชาชีพช่างเชื่อม 6. หลักสูตรวิชาชีพช่างแกะสลัก 7. หลักสูตรวิชาชีพการชงกาแฟ โดยการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น ทั้ง 7 หลักสูตร ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบายให้เรือนจำกลางเชียงราย ดำเนินงานจัดกิจกรรม เพื่อแก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ด้วยการจัดฝึกอบรมวิชาชีพ เป็นการสร้างโอกาส ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ต้องขัง ให้ผู้ต้องขังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวภายหลังพ้นโทษ โดยที่ไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

1. ด้านลักษณะการฝึกงานวิชาชีพ โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 85$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หลักสูตรที่ทันสมัยเป็นที่ยอมรับของผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษ มากที่สุดรองลงมา คือ เป็นที่ยอมรับของผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพัฒนาด้านจิตใจ/ ความคิด/ ทักษะการใช้ชีวิต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบูรณ์ สิงห์มณี (2564) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพด้านการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย พบว่า ความต้องการด้านการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย พบว่า ผู้ต้องขังเรือนจำกลางเชียงราย มีความต้องการที่จะทำการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น จำนวน 6 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตรวิชาชีพด้านเกษตร 2. หลักสูตรวิชาชีพช่างไม้ 3. หลักสูตรวิชาชีพช่างก่อสร้าง 4. หลักสูตรวิชาชีพช่างกระเจก 5. หลักสูตรวิชาชีพช่างเชื่อม 6. หลักสูตรวิชาชีพช่างแกะสลัก 7. หลักสูตรวิชาชีพการชงกาแฟ โดยการฝึกอบรมวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้นทั้ง 7 หลักสูตร ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบายให้เรือนจำกลางเชียงราย ดำเนินงานจัดกิจกรรม เพื่อแก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาพฤตินิสัยของผู้ต้องขัง ด้วยการจัดฝึกอบรมวิชาชีพ เป็นการสร้างโอกาส ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ต้องขัง ให้ผู้ต้องขังสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัวภายหลังพ้นโทษ โดยที่ไม่หวนกลับมากระทำความผิดซ้ำอีก

2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ภายในหลักสูตรมีกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เสมอ รองลงมา คือ รับสวัสดิการอื่นที่เป็นของสิ่งของเครื่องใช้ที่เป็นผลจากการฝึกวิชาชีพเสมอและเพียงพอ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การอำนวยความสะดวกในการดูแลรักษาพยาบาล สถานที่พักผ่อน น้ำดื่มและอาหาร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกองทรัพย์ ผางแพ่ง (2561) ได้

ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยผู้ต้องขังพ้นโทษ กรณีศึกษา เรือนจำกลางชลบุรี พบว่า การเตรียมความพร้อม ก่อนปล่อยผู้ต้องขังพ้นโทษของเรือนจำกลางชลบุรี มุ่งเน้นพัฒนาผู้ต้องขังให้มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ แก้ไขพฤติกรรมเสียให้กลับมาเป็นคนดี ปัญหาและอุปสรรคคืองบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และขาดแคลนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสถานที่ไม่มีความพร้อมในการจัดอบรม ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาผู้ต้องขังเพื่อที่จะออกไปสู่สังคมภายนอก ควรจัดหาอาชีพ หรือแหล่งงานเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีรายได้ เลี้ยงตนเองและครอบครัว ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเสมอ (รองลงมา ได้รับความไว้วางใจ มอบหมายงานที่มีความสำคัญ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ได้รับความช่วยเหลือและมีความสุขกับการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนอย่างเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คงกระพัน พลากุลมณฑล (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการฝึก วิชาชีพของผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1.ระดับความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความคาดหวังในปัจจุบันและด้านความคาดหวังในอนาคต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และ 4.29 ตามลำดับ 2.ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการ ความสัมพันธ์ และปัจจัยด้านทัศนคติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .551 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความคาดหวัง ในการฝึกวิชาชีพของผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 30.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.524

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา คือ มีการจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการฝึกวิชาชีพ และมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โรจน์ศักดิ์ การุณ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังคดียาเสพติด ในเรือนจำจังหวัดสกลนคร พบว่า 1. พบว่าพฤติกรรมการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังคดียาเสพติดที่ต้องโทษ ในเรือนจำจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังคดียาเสพติดใน เรือนจำจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคลและการต้องโทษ ด้านอายุ ด้าน สถานภาพสมรสก่อนต้องโทษครั้งล่าสุดด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนต้องโทษ ด้านรวม กำหนดโทษที่ต้องโทษทั้งหมดก่อนการต้องโทษครั้งล่าสุด และด้าน

กำหนดโทษที่ต้องโทษ ครั้งล่าสุด ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 3. ส่วนปัจจัยด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\beta=.338$) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การกระทำผิดของผู้ต้องขังคดียาเสพติดในเรือนจำจังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .00 โดยสามารถทำนายระดับ พฤติกรรมการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังคดียาเสพติดในเรือนจำจังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 20.00

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านลักษณะการฝึกงานวิชาชีพ ที่มีความล้ำสมัยและเป็นอุปสรรคต่อการฝึกวิชาชีพควรมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ควรมีการบริหารงานโดยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ในการ เพื่อประโยชน์ผู้ต้องขัง
3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ให้ได้รับทราบตรวจสอบได้ตลอดเวลา
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรให้ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของกรมราชทัณฑ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการพัฒนาการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องกักขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากสถานกักขังกลางจังหวัดอื่น
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการฝึกวิชาชีพพระยะสันผู้ต้องกักขังก่อนปล่อยตัวพ้นโทษจากสถานกักขัง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, กลุ่มงานนโยบายและแผน. (2562). แผนปฏิบัติ

ราชการ กรม ราชทัณฑ์ พ.ศ.2563 – 2565. ค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563, จาก

<http://plan.correct.go.th/wp/?p=1191>

การยางแห่งประเทศไทย. (2554). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหาร

ทรัพยากร บุคคล. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก

<https://km.raot.co.th/kmknowledge/detail/448?fbclid=IwAR0aMVzff9JcJr71vt0ek7HpNy1O7LYX4YhsqYIlzw WJ8hl0AJaUWfkwB>

k7HpNy1O7LYX4YhsqYIlzw WJ8hl0AJaUWfkwB

ชลิดา สรมณี. (2562ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วม

สมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ชลิดา สรมณี. (2562ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการขยายและแนวคิดเชิงทฤษฎี

รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากร

ธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาจังหวัดแพร่.

วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปราชญา กล้าผจญ. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์: การพัฒนาสมรรถนะการบริหาร

ทรัพยากร มนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ก.พลการพิมพ์.

เพชรรัตน์ อิงคสารมณ. (2551). ปัญหาในการปฏิบัติงานตามโปรแกรมแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของ

กรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารและ

นโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพ็ญ แสงแสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มนัส บัวเกิด (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังเปี่ยงเบนทางเพศในเรือนจำ

พิเศษ พัทธา ตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,

มหาวิทยาลัยบูรพา

ยศพล ชัยฤทธิ์. (2546). ปัญหาอุปสรรคการดำเนินการโครงการโรงเรียนวิวัฒน์พลเมือง (เกษตร

โยธิน)ค่ายประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหา
บัณฑิต, สาขาวิชาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม, คณะสังคมสงเคราะห์ ศาสตร์,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เย็นฤดี สัจฉกร.(2541). กลยุทธ์การบริหารงานการบริหาร. For Quality, 5(25), 1-9.

รัชนิดา รักกาญจน์. (2560). การพัฒนานุเคราะห์ตามกรอบสมรรถนะของข้าราชการ สายงาน
วิชา การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เรือนจำพิเศษพัทยา. (2557ก). เอกสารบรรยายเรือนจำพิเศษพัทยาต้อนรับคณะผู้เข้ารับการ
อบรมหลักสูตรนักบริหารงานยุติธรรมระดับกลาง. ชลบุรี: เรือนจำพิเศษพัทยา.

เรือนจำพิเศษพัทยา. (2557ข). แผนปฏิบัติการ เรือนจำพิเศษพัทยา กรมราชทัณฑ์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2557. ชลบุรี: เรือนจำพิเศษพัทยา

สุธิดา พานิชกิจโกศลกุล. (2556). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
ของ บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สืบวงศ์ พิทักษ์ธรรม. (2554). แนวทางการควบคุมและการพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขังคดีความมั่นคง.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐ
ประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2559). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 22
มิถุนายน 2563, จาก

<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/ocsc2017-eb01.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพล

เรือน. ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2563, จาก

<https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/25531130->

[khuumuuekaarkamhndsmrrthnaainraachkaarphleruuen-khuumuuesmrrthnahlakisbn-9786165480734.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/25531130-khuumuuekaarkamhndsmrrthnaainraachkaarphleruuen-khuumuuesmrrthnahlakisbn-9786165480734.pdf)

อภิชัย จตุพรวาที. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุม

ประพฤติ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). Development of indices of Access to

Medical Care. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.

Cochran, W.G. (1977) Sampling Techniques. 3rd Edition, John Wiley & Sons, New York.

Getzels, J. W., James, M., & Ronall, F. C. (1964) Educational administration: As a social process theory. New York: Harper & Row Publishers.

Maslow, Abraham H. (1954). Motivational and Personality. New York: Harper and Brother.

Michael R. Fitzgerald & Robert F. Durant. (1980). Citizen Evaluations and Urban Management: Service Delivery in an Era of Protest. Journals JSTOR, 40(6): 585-594.

Millet, John D. 1954. Management in the Public Service. New York: McGraw Hill Book Company.

Vroom, V. (1964) Work and Motivation. Wiley and Sons, New York.

Vroom, V. and Yetton, P. (1973) Leadership and Decision-Making. University of Pittsburgh Press, Pittsburgh, PA. <https://doi.org/10.2307/j.ctt6wrc8r>

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.

แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

DEVELOPMENT GUIDELINES FOR AGE-FRIENDLY CITIES OF BAN CHIANG

MUNICIPALITY NONG HAN DISTRICT UDONTHANI PROVINCE

นางสาวธิดารมย์ ศิริพัฒน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ศึกษาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัย เชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านเชียง จำนวน 5,748 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครชีแอนด์ มอแกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 37 คน ใช้วิธีวิทยาเชิงคุณภาพเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และศึกษาภาคสนามกับผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แนวทางการสัมภาษณ์ แนวทางการสังเกตการณ์

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ คือการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการ รวมถึงกำหนดแผนพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม เนื่องจากการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของหลายหน่วยงาน แต่เทศบาลตำบลบ้านเชียงซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ควรจะมียุทธศาสตร์มากที่สุดเพราะอยู่ใกล้ชิดประชาชนและมีอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ครอบคลุมทั้ง 8 ด้านขององค์การอนามัยโลก

คำสำคัญ : การพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: examine the guidelines and plans for creating elderly-friendly city in Ban Chiang Subdistrict Municipality.

This research is Qualitative research. The population used 5,748 The sample in the study, according to Crazy and Morgan Table formula consisted of 37 people Using qualitative methodology using as a data collection tool. The statistics used and field studies with informants are important. The tools used include interview guidelines and observation guidelines.

Major Findings: For the development of an elderly-friendly city, it is a collaboration between agencies to increase service potential, including setting a development plan for an elderly-friendly city in Ban Chiang Subdistrict Municipality to allow all agencies to participate. Because the development of an elderly-friendly city involves the duties of many agencies, Ban Chiang Subdistrict Municipality, which is the local government organization in the area, should have the most role because it is close to the people and has authority according to the law that covers all 8 areas of the World Health Organization.

Keywords: The development of urban that is friendly to the elderly of Ban Chiang Municipality.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงศตวรรษที่ผ่านมาโครงสร้างประชากรโลกมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง แทบทุกประเทศในโลกกำลังประสบกับการเติบโตของจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้น การสูงอายุของประชากรมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่สำคัญที่สุดของศตวรรษที่ 21 โดยมีผลกระทบต่อเกือบทุกภาคส่วนของสังคม รวมถึงตลาดแรงงานและการเงิน ความต้องการสินค้าและบริการ เช่น ที่อยู่อาศัย การขนส่ง และการคุ้มครองทางสังคม (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) สำหรับแนวโน้มของผู้สูงอายุในไทย ในปัจจุบันพบว่ามีจำนวนและสัดส่วนของผู้สูงอายุเมื่อเทียบกับประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง โดยเพิ่มจากร้อยละ 6.8 ในปี 2537 เป็นร้อยละ 19.6 ในปี 2564 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) ในปี 2565 ประเทศไทยเข้าสู่ “สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete Aged Society) แล้ว คือมีผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 12.9 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 เมื่อคิดจากจำนวนประชากรในประเทศ และในอนาคตอีกประมาณ 15 ปีข้างหน้าจะกลายเป็น “สังคมสูงอายุระดับสุดยอด” (Super Aged Society) เมื่อจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี สูงถึงร้อยละ 28 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) การเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่สังคม

ผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ของประเทศไทยจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและสร้างผลกระทบอย่างมาก สาเหตุเพราะคนไทยมีการเข้าถึงนวัตกรรมการแพทย์ อีกทั้งยังสามารถคุมกำเนิดได้ดี คนไทยส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ยยืนยาวมากขึ้น กลุ่มคนที่เกิดในช่วง 2506 – 2526 มีอัตราการเกิดสูงมากโดยเฉลี่ยต่อปีมีมากกว่า 1 ล้านคน ทำให้เกิดคลื่นประชากรที่จะส่งผลให้มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นราว 21 ล้านคนใน 20 ปี ข้างหน้า ภาวะสูงวัยจะทำให้ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาผู้อื่นในหลายด้าน ส่งผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจ ทำให้สังคมรอบข้าง ครอบครัว และรัฐต้องเข้ามาประคับประคองผู้สูงวัยจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในหลายด้าน ทั้งเวลา เงินทอง และการจัดสวัสดิการต่างๆ เพื่อรองรับผู้สูงอายุมากตามไปด้วย และอาจส่งผลกระทบต่องานด้านส่วนตัวและทางด้านการเศรษฐกิจ สังคม และระบบโครงสร้างโดยรวมของประเทศ ส่งผลให้ต้องมีการออกแบบเพื่อรองรับกับสังคมที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุยังส่งผลให้ในกลุ่มวัยแรงงานต้องมีการดูแลผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น ผู้สูงอายุอาจเกิดความรู้สึกไม่มีคุณค่าในตัวเอง เพราะเปลี่ยนสถานะจากผู้ดูแลครอบครัวกลายเป็นผู้ที่ถูกดูแล เงินออมที่เก็บสะสมมาต้องใช้จ่ายในบั้นปลายชีวิตอย่างคุ้มค่า ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญในด้านผู้สูงอายุมีการดำเนินนโยบายมาตั้งแต่ปี 2525 มีการจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2525-2544) และต่อมาได้ดำเนินการแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) โดยแผนการดำเนินงานดังกล่าวเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางการพัฒนาด้านผู้สูงอายุในภาพรวม(มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2560) ในปัจจุบันประเทศไทยใช้แผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2566-2580) โดยมีวิสัยทัศน์คือ ผู้สูงอายุเป็นหลักชัยของสังคม และได้กำหนด 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งมีสาระสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพของผู้สูงอายุให้มีความรู้เป็นบุคคลากรที่มีประโยชน์ และมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับด้านสุขภาพและสังคม นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 โดยเน้นการพัฒนาการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้พัฒนาศักยภาพ มีการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศ เป็นต้น ล่าสุด ในเดือนพฤษภาคม 2565 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบ “ร่างพัฒนาประชากรเพื่อพัฒนาประเทศในระยะยาว ปี 2565-2580” มีการวางแผนพัฒนาประชากรไทยในทุกช่วงวัยด้วยแนวคิด “เกิดดี อยู่ดี กินดี” ให้ความสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ การเกิด การอยู่ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ การแก่และการตายอย่างมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมา ทำให้เห็นถึงจำนวนประชากรในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีทั้งในส่วน of จำนวนประชากรและสัดส่วนของประชากร ทำให้ทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องหันมาให้ความสำคัญกับประเด็นของผู้สูงอายุ โดยในระดับสากลมีความให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานการณ์ดังกล่าว องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ได้มีแนวคิดการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ (Age

Friendly City) โดยคำนึงถึงการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุภายใต้ข้อจำกัดของร่างกายและจิตใจที่เพิ่มมากขึ้น โดยมีองค์ประกอบในการเป็นเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุทั้งหมด 8 ด้าน สภาพพื้นที่ภายนอกและอาคาร ระบบขนส่งมวลชน ที่อยู่อาศัย การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมในสังคม การให้ความเคารพและยอมรับจากคนในสังคม การมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะพลเมืองและโอกาสได้รับจ้างงาน การเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและการสื่อสาร และการสนับสนุนของชุมชนและบริการด้านสุขภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้าน กายภาพ สภาพแวดล้อม สังคม และการบริการ

สำหรับสถานการณ์ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียงพบว่าสัดส่วนของประชากรในตำบลมีผู้สูงอายุเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากการพัฒนาทางด้านสาธารณสุขที่ดีขึ้น ทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนของประชากรผู้สูงอายุในเทศบาลส่งผลให้มีสัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับประชากรวัยอื่น จากข้อมูลสถิติประชากรระดับสำมะโนทะเบียน เขตพื้นที่ท้องถิ่นเทศบาลตำบลบ้านเชียง อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้รายงานจำนวนประชากร ในปี 2562 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 6,068 คน มีจำนวนผู้สูงอายุ 1,193 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 ในปี 2563 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 6,022 คน มีจำนวนผู้สูงอายุ 1,230 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ในปี 2564 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,945 คน มีจำนวนผู้สูงอายุ 1,272 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ในปี 2565 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,850 คน มีจำนวนผู้สูงอายุ 1,329 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และในปี 2566 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,748 คน มีจำนวนผู้สูงอายุ 1,388 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 จะเห็นได้ว่าจำนวนประชากรผู้สูงอายุมีการเพิ่มขึ้นทุกปี และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต โดยปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุในเทศบาล พบว่าการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุในเทศบาลทำให้ต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับกับผู้ที่มีภาวะสูงวัย ทั้งในเรื่องการดูแลสุขภาพที่ดีซึ่งต้องมีความครอบคลุมในพื้นที่ เนื่องจากผู้สูงอายุส่วนมากจะมีภาวะเจ็บป่วยทางร่างกายจากโรคเรื้อรัง และยังส่งผลไปถึงเรื่องเศรษฐกิจเนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้ประกอบอาชีพ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและบริหารจัดการเพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีในทุกด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาเมืองเป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง เพื่อตอบคำถามสำคัญว่า เมื่อมีการเจริญเติบโตของเทศบาล บริบทของผู้สูงอายุท่ามกลางความเป็นเมืองเป็นอย่างไร และประการต่อมาคือเมืองที่มีบริบทของประชากรผู้สูงอายุอาศัยอยู่หนาแน่น มีแนวทางในการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบริบทเทศบาลตำบลบ้านเชียงและบริบทผู้สูงอายุ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา กำหนดประเด็นในการศึกษา ได้แก่ 1) บริบทเทศบาลตำบลบ้านเชียง ประเด็นด้านกายภาพ ด้านการเมือง/การปกครอง ด้านประชากร ด้านสภาพสังคม ด้านระบบบริการพื้นฐาน ด้านระบบเศรษฐกิจ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ และกฎหมายและเทศบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ 2) บริบทผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านเชียง ประเด็นด้านประชากรผู้สูงอายุ ประเภทของผู้สูงอายุ สวัสดิการผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะ และ 3) แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียง จำนวน 2 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรี และ ปลัดเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเชียง จำนวน 12 คน ผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน และตัวแทนจากชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียง จำนวน 3 คน รวมจำนวน 37 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตด้านเวลา

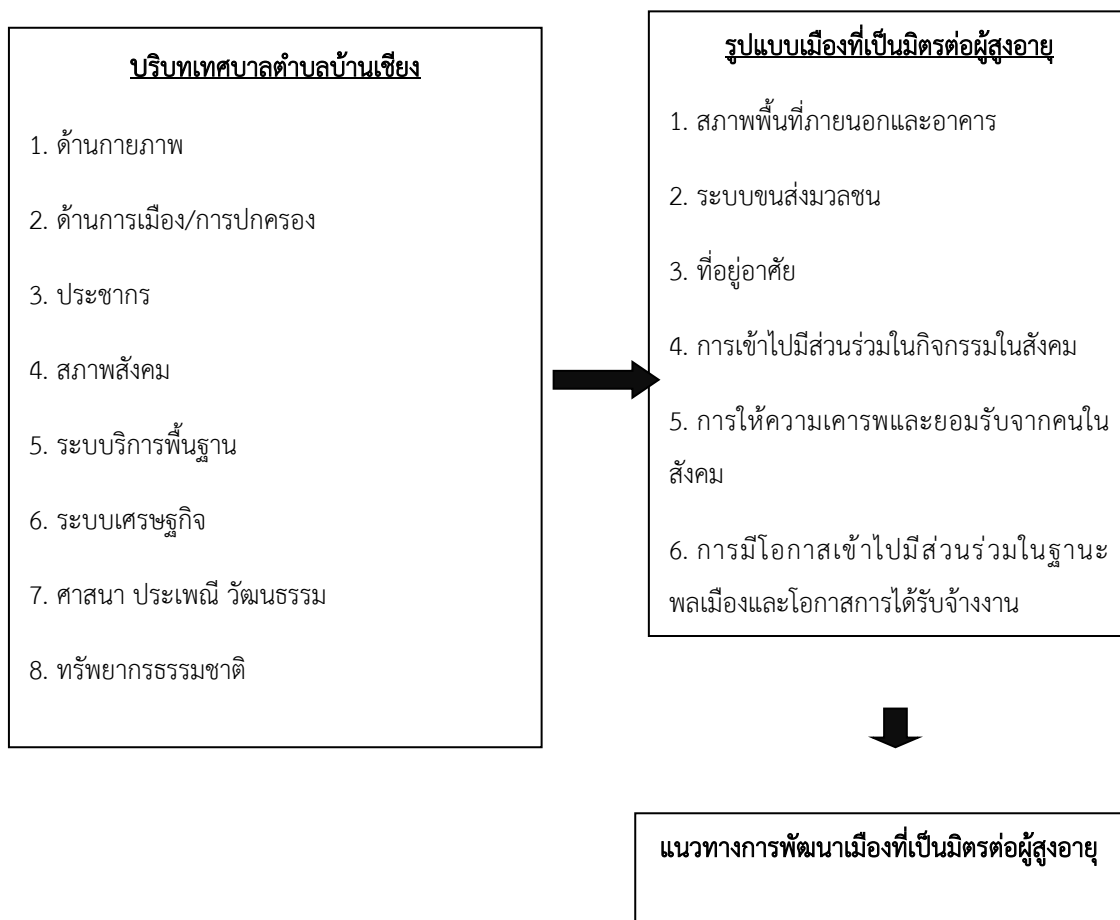
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย อยู่ระหว่างเดือน มีนาคม - มิถุนายน 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติเทศบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยสำหรับการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี สำหรับการศึกษาผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านเชียง (วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านเชียง) ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุใช้กำหนดเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีประเด็นที่ใช้ทำการศึกษา ได้แก่ ประชากรผู้สูงอายุ ประเภทของผู้สูงอายุ สวัสดิการผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะ

ทั้งนี้การศึกษาบริบทของเทศบาลตำบลบ้านเชียง และการศึกษาบริบทผู้สูงอายุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและใช้เป็นข้อมูลเชื่อมโยงไปสู่แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ (วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) รวมถึงการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ และพระราชบัญญัติเทศบาล ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการวิเคราะห์เพื่อนำไปสู่การได้แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

ผังแผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย



การวิจัยในครั้งนี้มีขั้นตอนและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านเชียง และเพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปสร้างความคุ้นเคย สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจนและสะท้อนถึงข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการวิจัยนี้ใช้พื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียง อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกพื้นที่แบบเจาะจง (Purposive Selection) เนื่องจากพบว่ามีการประชุมผู้สูงอายุหนาแน่น ประกอบกับเทศบาลตำบลบ้านเชียงมีการพัฒนาเมืองในทิศทางที่เจริญเติบโตและทันสมัยขึ้น ผู้วิจัยใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ระดับองค์กร คือ เทศบาลตำบลบ้านเชียง และระดับกลุ่ม คือ ผู้สูงอายุ โดยแบ่งเป็นผู้ให้ข้อมูล วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูล และ เกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียง ปฏิบัติหน้าที่ กำหนดนโยบาย รูปแบบการทำงาน อนุมัติ สั่งการ ในเขตอำนาจเทศบาลตำบลบ้านเชียง จำนวน 2 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรี และปลัดเทศบาล
2. สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเชียง ปฏิบัติหน้าที่ สะท้อนความต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาลในฐานะที่เป็นผู้แทนของประชาชน พิจารณา กลั่นกรอง และอนุมัติกฎหมายต่างๆ จำนวน 12 คน
3. ผู้สูงอายุ เป็นผู้ที่อาศัยและใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียง จากการสำรวจล่าสุด วันที่ 1 มกราคม 2566 ทั้ง 10 หมู่บ้านมีจำนวน 1,388 คน ซึ่งในการศึกษานี้จะใช้ผู้สูงอายุให้ข้อมูลครบทั้ง 10 หมู่บ้าน รวมจำนวน 20 คน
4. ตัวแทนจากชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียง เป็นผู้ที่อาศัยและใช้ชีวิตอยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียง และคอยรับฟังปัญหา นำปัญหาของผู้สูงอายุไปสะท้อนต่อเทศบาลตำบลบ้านเชียง จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์ โดยพัฒนาขึ้นจากแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) จำนวน 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริบทเทศบาลตำบลบ้านเชียง ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียง และสมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเชียง ประเด็นสัมภาษณ์ ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านการเมือง/การปกครอง ประชากร สภาพสังคม ระบบบริการพื้นฐาน ระบบเศรษฐกิจ ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ และกฎหมายและเทศบัญญัติเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ชุดที่ 2 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับบริบทผู้สูงอายุเทศบาลตำบลบ้านเชียง ใช้สัมภาษณ์ผู้สูงอายุ และตัวแทนจากชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียง ประเด็นสัมภาษณ์ ได้แก่ ประชากรผู้สูงอายุ ประเภทของผู้สูงอายุ สวัสดิการผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะ

ชุดที่ 3 แนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียง ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเชียง ผู้สูงอายุ และตัวแทนจากชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นซึ่งเป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลในระดับทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ ได้แก่ เอกสารงานวิจัย บทความวิชาการ รายงานการประชุม บันทึกการประชุม ฯลฯ และข้อมูลจากการศึกษาปรากฏการณ์จริงในระดับปฐมภูมิ (Primary data) เกี่ยวกับบริบทเทศบาล บริบทผู้สูงอายุ สภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการจัดเวทีระดมความเห็นในการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านเชียง ผู้สูงอายุ ตัวแทนจากชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียง เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ (Observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วม และไม่มีส่วนร่วม ตามแนวทางการสังเกตการณ์เกี่ยวกับสภาพกายภาพของเทศบาล สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดบริการสาธารณะ เป็นต้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ก่อนหน้านี้นักวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นไปพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกครั้ง โดยเมื่อนักวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนหนึ่งและตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปในตัว และเมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นจึงได้นำเอาข้อมูลมาลงในตารางเพื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้ข้อมูล

ว่ามีความตรงกันหรือแตกต่างกัน ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น วิเคราะห์โดยการทำการเปรียบเทียบจากข้อมูลที่จัดไว้ในแต่ละส่วนเพื่อหาข้อเปรียบเทียบระหว่างข้อมูล การเปรียบเทียบข้อมูลภายในหมวดหมู่เพื่อหาความเหมือน ความแตกต่างภายในข้อมูลหมวดหมู่เดียวกัน แล้วหาเงื่อนไขความเหมือนและความแตกต่าง จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างหมวดหมู่และหาความสัมพันธ์ทั้งระบบตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้อย่างคร่าวๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ คือการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการ รวมถึงกำหนดแผนพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม เนื่องจากการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของหลายหน่วยงาน แต่เทศบาลตำบลบ้านเชียงซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ควรจะมียุทธศาสตร์มากที่สุดเพราะอยู่ใกล้ชิดประชาชนและมีอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ครอบคลุมทั้ง 8 ด้านขององค์การอนามัยโลก

อภิปรายผลการวิจัย

จากกลองพื้นที่วิจัยโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย การสังเกตเชิงกายภาพ รวมถึงการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้สูงอายุต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านเชียง สามารถตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1) เพื่อศึกษาบริบทเทศบาลตำบลบ้านเชียงและบริบทของผู้สูงอายุ

การศึกษานโยบายของเทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อให้ทราบถึง ลักษณะทางกายภาพ การเมือง/การปกครอง ประชากร สภาพสังคม ระบบบริการพื้นฐาน ระบบเศรษฐกิจ ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม การศึกษานโยบายของผู้สูงอายุเพื่อให้ทราบถึง ประชากรผู้สูงอายุ ประเภทของผู้สูงอายุ สวัสดิการของผู้สูงอายุ สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะ

ผลการศึกษานโยบายของเทศบาลตำบลบ้านเชียงและผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลบ้านเชียงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี มีการปรับเปลี่ยนฐานจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลเมื่อปี 2542 และได้รับการปรับเปลี่ยนจากเทศบาลขนาดเล็กเป็นขนาดกลาง ในปี พ.ศ. 2555 มีเขตการปกครองทั้งหมด 10 หมู่บ้าน แบ่งเป็นพื้นที่สำหรับอยู่อาศัยประมาณร้อยละ 60 พื้นที่สำหรับการเกษตรประมาณร้อยละ 35 และพื้นที่ส่วนอื่นๆ อีกประมาณร้อยละ 5 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,748 คน มีประชากรกลุ่มวัยทำงาน คือผู้ที่อายุ 18-60 ปี จำนวนมากที่สุด รองลงมาเป็นประชากรผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และมีกลุ่มประชากรช่วงวัยเด็ก

จนถึงวัยรุ่น คือ วันแรกเกิดจนถึง 18 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด ในเทศบาลตำบลบ้านเชียงส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม และทอผ้า มีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ 15 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มโสมเสดย์ กลุ่มทอผ้า กลุ่มผลไม้แปรรูปเครื่องดื่มน้ำ กลุ่มแปรรูปผักผลไม้ กลุ่มจักสาน กลุ่มกลองยาวพื้นบ้าน กลุ่มผลิตปุ๋ยอินทรีย์ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเชียงก้าวหน้า กลุ่มศึกษานางรำไทพวน กลุ่มแปรรูปไม้ไฟ และกลุ่มจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากไม้ไฟ มีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ชาวบ้านเชียงนับถือศาสนาพุทธ มีประเพณีและวัฒนธรรมที่ยึดถือตาม ฮีต 12 คอง 14 ดังนี้ เดือนเจียง หรือเดือนอ้าย มีการทำบุญเข้าก้ำหรือการเข้ากรรม เดือนยี่มีการทำบุญคูณข้าวหรือบุญคูณลาน เดือนสามมีการทำบุญข้าวจี เดือนสี่มีการทำบุญพะเหวดหรือบุญพระเวส เดือนห้ามีการทำบุญตรุษสงกรานต์ เดือนหกมีการทำบุญวิสาขบูชาและบั้งไฟ เดือนเจ็ดมีการทำบุญซำฮะ บางท้องถิ่นเรียกว่าบุญเบิกบ้าน ส่วนบ้านเชียงเรียกว่าบุญบือบ้าน เดือนแปดมีการทำบุญเข้าพรรษาและแห่เทียนเข้าพรรษา เดือนเก้ามีการทำบุญข้าวประดับดิน เดือนสิบมีการทำบุญข้าวสาก เดือนสิบเอ็ดมีการทำบุญออกพรรษา ทำปราสาทถวายพระ และจุดประทีปโคมไฟ เดือนสิบสองมีการทำบุญทอดกฐิน ประชาชนในเขตเทศบาลร้อยละ 90 พูดภาษาไทยวนซึ่งเป็นภาษาประจำท้องถิ่น

ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียงจะอยู่ในช่วงอายุ 60-69 ปีเป็นส่วนใหญ่ ช่วงอายุ 70-79 ปี และอายุ 80 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนลดลงตามลำดับ การเพิ่มขึ้นของอายุมีความสัมพันธ์กับปัญหาด้านสุขภาพ คือ ยิ่งผู้สูงอายุมีอายุที่มากขึ้นสุขภาพยิ่งจะถดถอยลง มีโรคประจำตัวหรือโรคแทรกซ้อนไปจนถึงกลายเป็นผู้ป่วยติดเตียง ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียงจะถูกแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคม ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน และผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมคือผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ดี มีจำนวนมากที่สุด สอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุในช่วงอายุ 60-69 ปี ซึ่งเป็นผู้สูงอายุวัยต้น ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านคือผู้สูงอายุที่ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองได้บ้างหรือต้องขอความช่วยเหลือจากคนรอบข้างในการดำเนินชีวิตประจำวันจะมีจำนวนประชากรที่น้อยรองลงมา สอดคล้องกับผู้สูงอายุในช่วงอายุ 70-79 ปี ซึ่งเป็นผู้สูงอายุวัยที่เริ่มมีการเจ็บป่วย ร่างกายเริ่มอ่อนแอและมีโรคแทรกซ้อน และกลุ่มสุดท้ายคือ ผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียงคือผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ มีจำนวนน้อยที่สุดสอดคล้องกับจำนวนผู้สูงอายุในช่วงอายุ 90 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้สูงอายุวัยที่เจ็บป่วยบ่อยและอาจมีภาวะทุพพลภาพ ในด้านของสวัสดิการผู้สูงอายุ ได้แก่ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ การจัดการศพผู้สูงอายุตามประเพณี ซึ่งเป็นสวัสดิการที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และกองทุนสวัสดิการชุมชนวันละบาทซึ่งเป็นสวัสดิการของเทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อช่วยเหลือประชาชน เป็นกองทุนที่ไม่แสวงหาผลกำไร ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสาธารณะสำหรับผู้สูงอายุ มีรถวีลแชร์ให้บริการผู้สูงอายุ เนื่องจากในพื้นที่ยังไม่มีบริการขนส่งสาธารณะเพื่อออกไปยังนอกพื้นที่ เทศบาลตำบลบ้านเชียงจึงมีรถสำหรับบริการผู้สูงอายุไปยังโรงพยาบาลผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้

โดยสะดวก มีบริการรถเข็นวีลแชร์จากเทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ปกติสุข มีบริการรถรางสำหรับผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลซึ่งเทศบาลตำบลบ้านเชียงมีการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุบ่อยครั้งจึงมีบริการรถรางเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุให้เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียง

จากการวิจัยเพื่อหาแนวทางการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลบ้านเชียงเพื่อทราบถึงการดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลบ้านเชียง และแผนการดำเนินงานในปัจจุบันและในอนาคต ทำให้เห็นถึงการดำเนินงานขับเคลื่อนเป็นไปตามแนวทางเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลกหรือไม่ มีความพร้อมในการให้บริการสาธารณะที่นำโดยเทศบาลตำบลบ้านเชียงในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง เนื่องจากแนวคิดเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก ครอบคลุมถึงความต้องการของผู้สูงอายุในหลายด้าน และนำข้อมูลไปพัฒนานโยบายในท้องถิ่นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุได้

(1) สภาพพื้นที่ภายนอกและอาคาร

การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของผู้สูงอายุ ต้องการ โครงสร้างพื้นฐานที่มีลักษณะพิเศษเพื่อให้เอื้อต่อการใช้งาน ซึ่งการออกแบบต้องคำนึงถึงหลักอารยสถาปัตย์ แต่ผลการศึกษาและตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานพบว่า โครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลตำบลบ้านเชียงมีการดำเนินงานตามแนวทางขององค์การอนามัยโลกที่กำหนดให้มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้สูงอายุเช่นห้องน้ำที่มีราวจับและติดตั้งวัสดุกันลื่น ที่จอดรถสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุและทางลาดสำหรับผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็นหรือไม่ต้องการขึ้นบันได ห้องน้ำสาธารณะยังมีไม่มาก จำกัดอยู่เพียงบริเวณสวนสาธารณะ สถานที่ราชการ และในตลาดสดเทศบาลตำบลบ้านเชียง ซึ่งมีเวลาเปิดและปิด ซึ่งขัดกับตัวชี้วัดขององค์การอนามัยโลก

แนวทางในการพัฒนาด้านสภาพพื้นที่ภายนอกและอาคารคือ การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานต้องให้ผู้สูงอายุเข้ามามีบทบาทในการเสนอความคิดเห็น แสดงถึงความต้องการของผู้สูงอายุซึ่งเป็นผู้ใช้งานและปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้งานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นต้องนำตัวชี้วัดและแนวทางขององค์การอนามัยโลกมาประยุกต์เป็นแผนการพัฒนาให้เข้ากับบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานในพื้นที่ ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้สูงอายุที่ใช้งานสภาพแวดล้อมของพื้นที่ และต้องตรวจสอบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานหรือไม่และมีแนวโน้มแก้ไขปรับปรุงอย่างไรให้มีความเหมาะสมตามบริบทของแต่ละพื้นที่

(2) ระบบขนส่งมวลชน

ระบบขนส่งมวลชนและระบบขนส่งสาธารณะตามแนวทางขององค์การอนามัยโลกต้องมีความเข้าถึงได้ง่าย มีราคาที่ไม่แพงเพื่อให้ทุกคนรวมถึงผู้สูงอายุสามารถใช้บริการได้แต่ผลการศึกษพบว่า เทศบาลตำบลบ้านเชียงยังไม่มีระบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้บริการในพื้นที่ ซึ่งการไม่มีบริการดังกล่าวส่งผลให้ไม่เอื้อต่อการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุเป็นอย่างมาก ซึ่งเทศบาลตำบลบ้านเชียงได้เล็งเห็นปัญหาจึงมีรถกอล์ฟสำหรับบริการผู้สูงอายุเพื่อไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลสำหรับผู้สูงอายุที่ไม่มีรถยนต์ส่วนตัว การมีบริการเช่นนี้ถึงแม้จะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุได้แต่ก็ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดซึ่งตามคู่มือขององค์การอนามัยโลกเน้นบทบาทการคมนาคมไปที่การใช้ชีวิตประจำวันให้มีความสะดวกปลอดภัยและมีราคาเข้าถึงง่ายสำหรับผู้สูงอายุ

แนวทางในการพัฒนาด้านระบบขนส่งมวลชนคือ ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อให้เกิดระบบขนส่งสาธารณะขึ้นในชุมชน ให้รองรับการใช้งานของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและควรเป็นประเด็นที่ต้องพิจารณาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้ผู้สูงอายุและบุคคลทั่วไปในเทศบาลตำบลบ้านเชียงเข้าถึงระบบการขนส่งสาธารณะเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เข้าถึงบริการที่สำคัญได้มากยิ่งขึ้น เพราะการเดินทางที่ไม่สะดวกทำให้ผู้สูงอายุรวมไปถึงประชาชนทั่วไปในพื้นที่เข้าไม่ถึงโอกาสอื่นๆ ในชีวิต

(3) ที่อยู่อาศัย

เทศบาลตำบลบ้านเชียงมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการด้านที่อยู่อาศัยโดยมีภารกิจในการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสนับสนุนให้ผู้สูงอายุสามารถปรับปรุงบ้านให้มีลักษณะที่เหมาะสมแก่การใช้งานของผู้สูงอายุและมีการร่วมกับพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุดรธานีดำเนินโครงการซ่อมแซมปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของคนพิการและคนสูงอายุ เทศบาลมีหน้าที่ในการประสานงานและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่ผู้สูงอายุและผู้พิการดังกล่าว เทศบาลยังเล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินการเพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จากการเปลี่ยนแปลงสภาพทางสังคมทำให้สมาชิกในครอบครัวต้องเดินทางไปทำงานประจำวันนอกพื้นที่ ผู้สูงอายุบางส่วนจึงขาดผู้ดูแล โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่เป็นโรคเรื้อรังหรือมีสภาพร่างกายที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้ต้องดำเนินนโยบายด้านที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการให้บริการด้านสาธารณสุข

แนวทางในการพัฒนาด้านที่อยู่อาศัยคือ ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินนโยบายในด้านการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั่วไปให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุตามแนวทางขององค์การอนามัยโลกให้ครอบคลุมตามตัวชี้วัดเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข หรือ

ควรมีการจัดตั้งศูนย์เพื่อดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่โดยเฉพาะ ใช้นักกิจกรรมที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุโดยตรงจะทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลที่ถูกต้องส่งผลให้มีสุขภาพที่แข็งแรงดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

(4) การเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมในสังคม

การดำเนินการด้านสังคมเป็นนโยบายที่องค์การอนามัยโลกให้ความสำคัญซึ่งจากการสัมภาษณ์ตัวแทนของชมรมผู้สูงอายุบ้านเชียงพบว่ากิจกรรมที่จัดขึ้นให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุให้ได้มีโอกาสรวมตัวกันพูดคุยและทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้สูงอายุไม่เหงาทำให้มีเป้าหมายในการใช้ชีวิตตามคู่มือขององค์การอนามัยโลกกำหนดให้การจัดกิจกรรมเหล่านั้นต้องอยู่ในสถานที่ที่เข้าถึงง่ายมีเส้นทางรถบริการสาธารณะผ่านรวมถึงมีกิจกรรมที่หลากหลายและต้องมีการจัดงานในสถานที่ต่างๆ ในชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสำนักงานสามารถเข้าร่วมได้อย่างสะดวกมากขึ้นซึ่งตามที่กล่าวมาพบว่าเทศบาลตำบลบ้านเชียงได้ดำเนินการค่อนข้างครอบคลุมในประเด็นเหล่านั้น เนื่องจากชุมชนบ้านเชียงเป็นพื้นที่ที่ไม่ใหญ่มาก ผู้สูงอายุสามารถรวมตัวกันได้ง่ายและในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งเทศบาลตำบลบ้านเชียงมีการจัดตารางเพื่อบริการผู้สูงอายุเสมอ ทำให้ในแต่ละครั้งที่จัดกิจกรรมจะมีผู้สูงอายุเข้าร่วมกิจกรรมจำนวนมาก

แนวทางการพัฒนาด้านการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียงมีความสนใจในกิจกรรมของเทศบาลและชมรมผู้สูงอายุให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดีเพราะมีรถของเทศบาลบริการตลอดเวลา แต่ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงและครอบคลุมในพื้นที่เพื่อให้ผู้สูงอายุที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมได้มีโอกาสมาใช้เวลาด้วยกัน

(5) การให้ความเคารพและยอมรับจากคนในสังคม

ผู้สูงอายุบางส่วนรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคม ในขณะที่ผู้สูงอายุบางคนยังขาดความสนใจจากชุมชน หรือครอบครัว การขาดการติดต่อสื่อสารกันระหว่างรุ่นและการไม่มีความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุบางส่วนถูกละเลยในการให้บริการหรือถูกปฏิบัติไม่เหมาะสม จากการสัมภาษณ์พบว่าทำให้สังคมยอมรับผู้สูงอายุได้นั้นต้องเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุสร้างคุณค่าให้แก่ชุมชนเพื่อเป็นที่ยอมรับ เพราะสิ่งที่ผู้สูงอายุมีมากกว่าคนวัยอื่นคือภูมิปัญญาท้องถิ่นเปรียบเสมือนเป็นคลังความรู้ที่ถ่ายทอดแก่เด็กและเยาวชนได้ เมื่อผู้สูงอายุและเยาวชนได้ใช้เวลาด้วยกันมากขึ้นช่องว่างระหว่างวัยจะลดลงทำให้คนทั้งสองวัยได้เปิดมุมมองใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในชีวิต

แนวทางการพัฒนาด้านการให้ความเคารพและยอมรับจากคนในสังคมคือ การดำเนินนโยบายที่สอดคล้องกับแนวทางขององค์การอนามัยโลกที่ต้องการสร้างคุณค่าของผู้สูงอายุเพื่อให้คนในสังคมยอมรับมีการยกย่องและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุได้แสดงความสามารถในด้านต่างๆ และถ่ายทอดความรู้ที่มีให้แก่คนในสังคมโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนในพื้นที่ ตามแนวทางขององค์การอนามัยโลกที่ให้ความสำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนต่างวัย เช่นการจัดกิจกรรมของเทศบาลที่เน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นบุคคลหลากหลายช่วงอายุให้มาทำกิจกรรมร่วมกัน

(6) การมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในฐานะพลเมืองและโอกาสการได้รับจ้างงาน

การเปลี่ยนแปลงทางสถานะทางเศรษฐกิจของผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ โดยเฉพาะกับแรงงานนอกระบบที่รับค่าจ้างเป็นรายวันเมื่อร่างกายเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลให้ทำงานได้น้อยลง ส่งผลต่อรายได้ที่จะน้อยลงสวนทางกับค่าใช้จ่ายที่อาจจะเพิ่มขึ้นในการเข้ารับบริการทางการแพทย์ จากการศึกษาพบว่า การดำเนินการด้านส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุในเทศบาลตำบลบ้านเชียงเป็นไปตามมาตรฐานการส่งเสริมอาชีพของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างกว้างๆ เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล.พ.ศ. 2496 มาตรา 54 กำหนดให้ เทศบาลบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎรหรือพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่ให้อำนาจเทศบาลในการส่งเสริมการฝึก และประกอบอาชีพจะเห็นได้ว่ากฎหมายได้ให้อำนาจแก่ท้องถิ่นในการส่งเสริมอาชีพไว้อย่างกว้าง ดังนั้นแนวทางในการปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและนโยบายของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ว่าจะมีนโยบายและแนวทางในการส่งเสริมอาชีพแก่ผู้สูงอายุอย่างไร ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียงพบว่า การส่งเสริมอาชีพของผู้สูงอายุเป็นไปในลักษณะของการอบรมงานฝีมือทั่วไป เช่น การทำพานบายศรี การประดิษฐ์ดอกไม้พวงมาลัย การทอผ้า การตัดเย็บผ้า หรือการแปรรูปผลผลิตจากธรรมชาติ ซึ่งผู้บริหารเทศบาลตำบลบ้านเชียงได้ให้ข้อมูลว่าการฝึกอาชีพมีการจัดหลักสูตรตามความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ ดังนั้นการอบรมหรือการฝึกอาชีพในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยจัดมาก่อนจะต้องมาจากความต้องการของผู้สูงอายุ และการฝึกอาชีพของผู้สูงอายุต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางกายภาพของผู้สูงอายุด้วย ทำให้การอบรมอาชีพในพื้นที่เป็นไปในรูปแบบเดิมๆ แต่ผู้สูงอายุจำนวนมากเป็นสมาชิกหลักของกลุ่มอาชีพที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ เช่น การทำฐานข้อมูล การสนับสนุนทางวิชาการการทำทะเบียนประวัติชาวบ้านซึ่งการสนับสนุนอาชีพในรูปแบบเหล่านี้ไม่ได้มีกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงไปที่ตัวผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนาด้านการมีโอกาสดำเนินงานมีส่วนร่วมในฐานะพลเมืองและโอกาสการได้รับจ้างงาน เมื่อพิจารณาจากคู่มือขององค์การอนามัยโลกการส่งเสริมอาชีพของผู้สูงอายุในทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่นายจ้างที่มีการจ้างแรงงานผู้สูงอายุ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับขอบเขตอำนาจที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำได้ การส่งเสริมอาชีพโดยมุ่งเน้นไปที่ผู้สูงอายุโดยเทศบาลตำบลบ้านเชียง จึงมีข้อจำกัดและเป็นประเด็นที่ต้องอาศัยผู้บริหารที่มีความคิดริเริ่มที่จะส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุโดยตรงในรูปแบบใหม่ การดำเนินการส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้สูงอายุในปัจจุบัน เทศบาลตำบลบ้านเชียงเน้นให้ผู้สูงอายุมีกิจกรรมมากกว่าเน้นการส่งเสริมให้มีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีพดังนั้นการจัดกิจกรรมโดยคำนึงถึงรายได้ของผู้สูงอายุจึงมีความสำคัญจึงความเน้นไปที่กิจกรรมที่จะเกิดประโยชน์ต่อผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง เพราะผู้สูงอายุบางคนยังสามารถทำงานหรือถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ที่มีเพื่อเป็นประโยชน์แก่สังคมได้

(7) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร

องค์การอนามัยโลกให้ความสำคัญกับการสื่อสาร โดยผู้สูงอายุต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ ในปัจจุบันผู้สูงอายุเริ่มใช้โซเชียลมีเดียหรือแพลตฟอร์มที่ได้รับความนิยม เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ ที่จะได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น เป็นช่องทางการสื่อสารที่รวดเร็ว ผู้รับสารสามารถมีปฏิสัมพันธ์ตอบโต้กับผู้ส่งสารได้ทันที ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีจึงเป็นกลไกสำคัญที่สุดในการสื่อสารระหว่างเทศบาลและผู้สูงอายุรวมถึงจะกลายเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินนโยบายด้านผู้สูงอายุในอนาคต

แนวทางการพัฒนาด้านการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารคือ การพัฒนาด้านทักษะดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุเพราะในปัจจุบันรวมถึงเทคโนโลยีจะเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกๆ คน การสื่อสารระหว่างเทศบาลและผู้สูงอายุจะเป็นไปได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็วมากขึ้น การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุอาจทำได้โดยการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ โดยใช้เด็กและเยาวชนในพื้นที่มาให้ความรู้นอกจากผู้สูงอายุจะมีทักษะเพิ่มมากขึ้นยังเป็นการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยให้ใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น

(8) การสนับสนุนของชุมชนและบริการด้านสุขภาพ

การจัดบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ เข้าถึงง่ายมีปริมาณที่เพียงพอและมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมเป็นประเด็นในการสร้างเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุตามแนวทางขององค์การอนามัยโลก ซึ่งกฎหมายได้ให้อำนาจในการดำเนินการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ให้จัดบริการผ่านการสร้างและบริหารสถานพยาบาลได้โดยตรง อำนาจความสะดวกให้แก่อาสาสมัคร รวมถึงสนับสนุนเชิงงบประมาณให้แก่สถานพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงการถ่ายโอนสถานพยาบาลขนาดเล็กให้อยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียงยังไม่มีสถานพยาบาล

สถานพยาบาลขนาดเล็กให้มาอยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาล สถานพยาบาลในเทศบาลคือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเชียง มีการเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก และมีมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษตามแนวทางขององค์การอนามัยโลก และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยังมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ที่ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง การเน้นให้มีระบบดูแลสุขภาพที่บ้านสามารถเข้าถึงผู้สูงอายุได้จริงแต่บางครั้งยังขาดความรู้ในเชิงลึกที่จะให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างถูกต้อง แต่อย่างไรก็ตามอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ก็ถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการเชื่อมเจ้าหน้าที่ภาครัฐกับชุมชนและสามารถช่วยงานด้านสาธารณสุขอื่นได้เป็นอย่างดี และการสนับสนุนอื่นของเทศบาลคือ รถกู้ชีพ ผู้สูงอายุบางคนยังมีความยากลำบากในการเดินทางเพื่อเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล ในอำเภอหนองหาน เทศบาลตำบลบ้านเชียงได้จัดบริการรถกู้ชีพสำหรับผู้สูงอายุ ที่ไม่มีรถยนต์เป็นของตนเอง หรือไม่สะดวกในการเดินทางไปโรงพยาบาลด้วยตนเอง ผู้สูงอายุสามารถเข้ามาเขียนคำร้องขอใช้รถกู้ชีพได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเชียง องค์การอนามัยโลกยังได้มีการกำหนดให้แต่ละเมืองต้องมีการจัดแพทย์ฉุกเฉิน ซึ่งในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียง ยังไม่มีการแพทย์ฉุกเฉิน(1669) แต่ในพื้นที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงเบอร์โทรศัพท์ของกู้ชีพเทศบาลตำบลบ้านเชียงเมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้ายสามารถติดต่อมาที่กู้ชีพเทศบาลบ้านเชียงได้โดยตรง เพื่อที่จะนำรถออกไปรับผู้ป่วยได้อย่างทันด่วนที่เนื่องจากถ้าโทรเบอร์ 1669 จะต่อไปยังโรงพยาบาลศูนย์อุดรธานี จะต้องประสานมายังโรงพยาบาล อำเภอหนองหาน และประสานมายังเทศบาลตำบลบ้านเชียงอีกครั้ง ทำให้มีความล่าช้าในการออกปฏิบัติงาน ฉะนั้นจึงมีการประชาสัมพันธ์เบอร์ของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเชียงให้ประชาชนทราบ เมื่อเกิดเหตุจะสามารถเข้าไปช่วยเหลือได้ทัน

แนวทางการพัฒนาด้านการสนับสนุนของชุมชนและการบริการด้านสุขภาพคือ ประเด็นด้านสาธารณสุขเป็นประเด็นหน้าที่ผู้สูงอายุมีความต้องการมากที่สุด แม้ในพื้นที่จะมีการให้บริการทั้งของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชน แต่ผู้สูงอายุยังคิดว่ามาตรฐานในการให้บริการ ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเนื่องจาก เป็นพื้นที่ที่ห่างไกล และมีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอและขาดเครื่องมือที่มีความพร้อม โดยเฉพาะในโรคเฉพาะทางสำหรับผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุยังต้องการให้มีการบริการด้านสาธารณสุขเชิงรุก ให้เข้าไปบริการในแต่ละพื้นที่ ซึ่งจะทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้นและเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดโรคเรื้อรัง

ความต้องการของผู้สูงอายุ ในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างกันถึงแม้้องค์การอนามัยโลกจะกำหนดกรอบทั้ง 8 ด้านครอบคลุมถึงการใช้ชีวิตในทุกมิติทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม แต่แนวทางเหล่านั้นเป็นเพียงกรอบกว้างๆ ให้แต่ละพื้นที่นำไปประยุกต์ให้เข้ากับการพัฒนาเมือง

ในด้านต่างๆ เนื่องจากแต่ละเมืองมีระดับการพัฒนาในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ตามพัฒนาการและสภาพสังคมของเมือง การนำแนวทางขององค์การอนามัยโลกเป็นกรอบในการทำการศึกษาคำเนินนโยบายด้านผู้สูงอายุ ทำให้ทราบว่าผู้สูงอายุมีความต้องการด้านสาธารณสุขและการคมนาคมมากที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน และผู้สูงอายุทุกคนมีความจำเป็นต้องใช้ การคมนาคมเป็นหัวใจสำคัญในการให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการด้านอื่นได้ส่วนประเด็นด้านอื่นได้แก่การเสริมสร้างรายได้กิจกรรมนันทนาการที่อยู่อาศัยเป็นประเด็นที่มีความบ่งชี้มากกว่าด้านการคมนาคมและสาธารณสุข เนื่องจากผู้สูงอายุแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ดังนั้นบทบาทของเทศบาลตำบลบ้านเชียงในการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุ จึงควรเน้นด้านการ สาธารณสุขและการคมนาคมให้เป็นไปตามแนวทางขององค์การอนามัยโลกคือมีความสะดวกปลอดภัยเข้าถึงง่าย และมีราคาที่เหมาะสม เนื่องจากในปัจจุบันผู้สูงอายุให้ข้อมูลว่า ออกนอกพื้นที่เป็นเรื่องยากลำบากอย่างยิ่ง ถ้าไม่มีรถยนต์หรือมีครอบครัว ไปรับไปส่ง ส่วนด้านการสาธารณสุข ควรจะมีปริมาณที่เพียงพอและคุณภาพที่ดี ซึ่งต้องบริการร่วมกันกับหน่วยงานอื่นโดยเฉพาะกระทรวงสาธารณสุข องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการโดยยึดตามหนังสือแนวทางการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในระดับพื้นที่ระหว่างเทศบาลและกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้เผยแพร่ในปี พ.ศ. 2562 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากการทำวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมบทสัมภาษณ์ และนำผลที่ได้จากการสังเกตมาเปรียบเทียบกับคู่มือขององค์การอนามัยโลกเพื่อหาข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1) การจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทนำ เนื่องจาก องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนสามารถดูแลผู้สูงอายุในพื้นที่ของตนเองได้ เพราะผู้สูงอายุจำนวนมากยังอยากอยู่ที่บ้านตนเองและยังสามารถดูแลตนเองได้หรือต้องการอยู่กับครอบครัว ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย ส่งผลต่อสุขภาพจิตที่ดี

2) ในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข ควรให้มีการร่วมมือกัน ระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเช่นการจัดตั้งศูนย์ให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่หากมีการร่วมมือกันในด้านงบประมาณและบุคลากรระหว่าง หน่วยงานตั้งแต่สองหน่วยงานขึ้นไปจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานได้มากขึ้น เนื่องจาก กฎหมายใดให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการร่วมกันได้ผ่านแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ได้ออกคู่มือการจัดทำ MOU ท้องถิ่น ที่กำหนดขั้นตอนการร่วมดำเนินการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยกันเองกับหน่วยงานภาครัฐอื่นและกับหน่วยงานต่างประเทศที่ผ่านการรับรองและเห็นชอบจากกระทรวงมหาดไทย

3) การมีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านเชียง เพื่อให้หน่วยงานราชการในพื้นที่นำแผนฯ ฉบับดังกล่าวไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบูรณาการอย่างแท้จริง ซึ่งแผนแม่บทนั้นควรมีที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในหลายสาขาวิชาทำการศึกษาโดยยึดหลักวิชาการในด้านต่างๆ และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอย่างรอบด้านเพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และง่ายต่อการปฏิบัติ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแจ้งหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชนให้จัดทำแผนแม่บทได้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 0808.2/ว4044 ลงวันที่ 10 กรกฎาคม 2563

4) ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดูแลผู้สูงอายุให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การนำอุปกรณ์เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยหรือปัญหาด้านสุขภาพ ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้สูงอายุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปช่วยเหลือผู้สูงอายุได้อย่างทันเวลา การใช้เทคโนโลยีจะช่วยให้ภาครัฐมีฐานข้อมูลที่มีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุแต่ละคน การนำเทคโนโลยีมาใช้จะช่วยแก้ปัญหาหลายประการที่เกิดขึ้นได้เช่น ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับรู้ความเป็นไปของผู้สูงอายุทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยตัดสินใจบนฐานข้อมูลที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

ควรให้มีการวิจัยที่เน้นการศึกษาเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุโดยใช้เกณฑ์ย่อยแต่ละด้านขององค์การอนามัยโลกให้มีความลึกซึ้งในแต่ละด้าน เนื่องจากแนวทางที่การสร้างเมืองที่เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุขององค์การอนามัยโลก กำหนดไว้ในแต่ละด้านมีรายละเอียดปลีกย่อยจำนวนมาก

บรรณานุกรม

กรกกฎ กออินทร์. (2564). แนวทางในการบริหารจัดการดูแลผู้สูงอายุเทศบาลสระโบสถ์ อำเภอ สระโบสถ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การเมืองและการจัดการ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรมอนามัย, (2564). แนวทางการขับเคลื่อนนโยบายงานกลุ่มผู้สูงอายุ ประเด็นเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ

(AGE – FRIENDLY COMMUNITIES / CITIES) สืบค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2566 จาก

<https://apps.hpc.go.th/dl/web/upFile/2021/11-10169->

20211102133458/633152f2a080868b2f72306d5a6507de.pdf

นลินดา สุวรรณประสพ.(2561). แนวทางการพัฒนาพื้นที่เมืองให้เป็นมิตรต่อผู้สูงอายุด้านกายภาพและ
สภาพแวดล้อม: กรณีศึกษาเทศบาลนครรังสิต. กรณีศึกษาเทศบาลนครรังสิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เบญจภรณ์ ธโนศวรรย์. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ตรวจสอบที่มาของผู้ที่ต้องใช้กับภาวะสุขภาพของ
วัยสูง : ผู้ได้รับความช่วยเหลือในการเห็นคุณค่าในตนเองแบบเน้นย้ำตัวตนและเห็นคุณค่าใน
ตนเองแบบเน้นความสัมพันธ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาณุวัฒน์ มีชนะ. (2560). การเตรียมความพร้อมของประชากรก่อนวัยสูงอายุเพื่อเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
คุณภาพ ตำบลหนองหญ้าไซ อำเภอหนองหญ้าไซ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2560). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ:
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

วนิดา ศิริสวัสดิ์. (2548). การออกแบบชุดบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานสำหรับผู้สูงอายุ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน
สุขภาพชุมชนหนองแคน อำเภอไชยวาน จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วัลลัสดา แก้วคำมูล. (2552). การพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ตำบลโนนเมืองอำเภอ
นากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์
การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สนิท จรอนันต์. (2559). ความเข้าใจเรื่องการปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สถาบันนโยบาย
การศึกษา.

ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การ

บริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี

PEOPLE'S EXPECTATIONS TOWARD THE PROVISION OF PUBLIC SERVICES

BY THE SAMRONG SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION,

TAL SUM DISTRICT, UBON RATCHATHANI PROVINCE

สุรสิทธิ์ แสงทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอลำดวน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้จำนวน 9,372 คน กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 384 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครทซ์และมอร์แกน ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น 95 % ใช้การสุ่มอย่างง่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา รองลงมาด้านสาธารณสุข ด้านสวนสาธารณะ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุขป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัย มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This research aimed to (1) study the public's expectation towards public services of Samrong Subdistrict Administrative Organization, Tal Sum District, Ubon Ratchathani Province and (2) compare the public's expectation towards public services of Samrong Subdistrict Administrative Organization, Tal Sum District, Ubon Ratchathani Province classified by the status of the people.

The research design was quantitative research. The population of this study was 9,372 people, with a sample of 384 people. The sample size was determined using the Kretsy and Morgan table at a 95% confidence level, using simple random sampling. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe's pairwise comparison of means.

The results of the study found that (1) People's expectations of public services as a whole are at a high level, with an average of 3.73. When considering each aspect, it was found that expectations were at a high level in every aspect, with the highest being education, followed by public health, public parks, population registration, public utilities, and disaster prevention and relief, respectively. (2) A comparison of people's expectations of public services found that people with different genders, ages, marital status, occupations, education levels, and length of stay had similar expectations of public services as a whole.

Keywords: Expectations Public Services Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพในสินค้าและบริการ เพราะคุณภาพมีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรทำให้เกิดการเรียนรู้ ตลอดจนเกิดการปรับปรุงภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ทันทั่วทั้ง สำหรับองค์กรในภาครัฐมีหน้าที่หลักคือ การให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจต่อการบริการที่ได้รับแต่การให้บริการของภาครัฐเท่าที่ผ่านมา พบว่า มีการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความล่าช้า เนื่องจากมีกระบวนการมากโดยอาศัยกฎระเบียบแบบแผนและเกณฑ์มาตรฐานกลางเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และไม่ก่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นทางผู้มีอำนาจของภาครัฐไม่ได้คำนึงสนใจได้มีการพัฒนาหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวเรื่อยมาโดยการปรับปรุงการทำงานในด้านต่างๆ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ในด้านการปฏิบัติงานใหม่ ความสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ถึงการดำเนินชีวิตด้วยความขยัน หมั่นเพียร มีความรอบคอบ เพื่อที่จะสามารถรับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันแล้วนำมาพัฒนาให้เข้า

กับการบริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ การบริการของภาครัฐมากที่สุด การบริการของภาครัฐที่เห็นได้ชัดและประชาชนทุกคนได้สัมผัสการบริการสาธารณะในอำนาจการจัดทำของรัฐจะต้องเป็นบริการสาธารณะ พิจารณาจากสภาพของบริการสาธารณะนั้นแล □ ว เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียวที่จะเป็นผู้ □ ดำเนินการจัดทำหรือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อมีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น ได้มีการมอบอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะบางประเภทให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ □ จัดทำ ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติ และบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น จะเห็นว่าการบริการสาธารณะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือการดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน บริการสาธารณะทางปกครองส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่รัฐจัดทำให้ประชาชนโดยไม่ต้องเสียค่าตอบแทน และนอกจากนี้ กิจกรรมของบริการสาธารณะทางปกครองเป็นเรื่องที่เป็นหน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษในการจัดทำรวมทั้ง “อำนาจพิเศษ” ของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้น ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบบริการสาธารณะประเภทอื่นองค์กรอื่นหรือเอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้

จากปัญหาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงโดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา รวมทั้งการดำเนินการพัฒนาบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ □ วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาให้เห็นถึงความแตกต่างของบริการสาธารณะที่ประชาชนใช้บริการ อีกทั้งเป็นความสนใจของผู้ทำการวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะให้เหมาะสมและใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะปรับปรุงสภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี
2. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มประชากร ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 9,372 คน (อายุ 15 ปีขึ้นไป)
2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของยามานะ (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 384 คน เป็นประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี

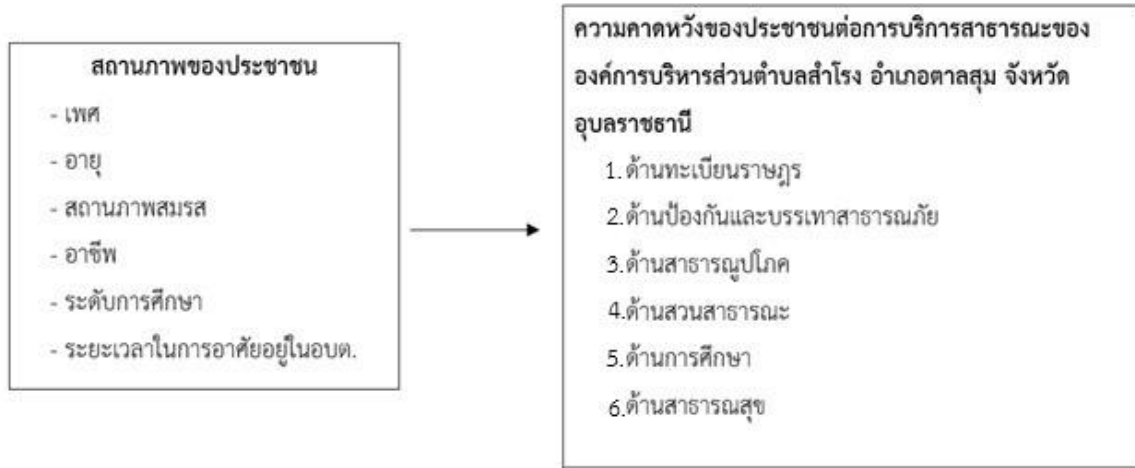
ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่าง เดือน มีนาคม 68 ถึงเดือน มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง จึงสามารถสรุปความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539, หน้า 27-29)

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนทางการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกรว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสศรัทธาในระบอบการปกครองประชาธิปไตย โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนมีดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ได้รับเลือกเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นที่จะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองท้องถิ่นประการหนึ่งคือ การปกครองตนเองไม่ใช่เกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองก็คือการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่น นอกจากจะได้รับการเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นต้องรับฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาข้อแตกต่าง ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาที่ถูกจุดกับความต้องการของประชาชนก็ต้องรู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้าง ผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศ ในอนาคต หน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และ ยังฝึกทักษะการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่น โดยยึดหลักกระจายอำนาจให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง ทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินการพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทอย่างได้ผลนั้นจะต้องเริ่มจากการช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรง โดยอาศัยสร้างความเป็นอิสระ ในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงไม่เช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะการหยิบนั่นให้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

บัวแพงเพ็ค โพไซซ์ (2552 : 22) สรุปว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน หรือเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมให้ทำให้อุบลคณดงกล่าวเกิดความรู้สึที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับ

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่น ที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มี

วัตถุประสงค์และลักษณะการให้บริการโดยอยู่ในความอำนวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม บริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้บางท้องถิ่นไม่อาจจัดทำบริการสาธารณะได้เอง

ทั้งหมด จึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้ องค์กรอื่นดำเนินการให้ ดังนั้นการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

วิธีที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึง ในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงิน งบประมาณของท้องถิ่น

วิธีที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการ สาธารณะด้วยวิธีการนี้อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

วิธีที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมา ดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น ในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหาก โดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง

วิธีที่ 4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการใน เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งกรณีดังกล่าวควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการ จัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

วิธีที่ 5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเองวิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วมทั้งในด้าน การดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ ตลอดจนการมีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดบริการสาธารณะรูปแบบนี้เหมาะกับ

ภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่น และระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนาจความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชน

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังได้แก่

(1) บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าหน่วยงานหรือผู้ให้บริการ ควรจะมีหรือควรจะทำให้ได้และผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่

ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ซึ่งระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถหาให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของ แต่ผู้รับบริการจะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผลเนื่องจากกลุ่มผู้รับบริการไม่เข้าใจว่า บริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตามบริการที่พึงประสงค์นี้ อาจจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการเสมอไปโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากมีปัจจัยหรือเงื่อนไขอย่างอื่นไม่สามารถนี้ เรียกว่า ที่เพียงพอหรือบริการขั้นต่ำ (Adequate service) คือ อย่างน้อยที่สุดผู้รับบริการต้องได้รับบริการอย่างนี้

(2) บริการที่เพียงพอ (Adequate service) บริการที่พอเพียงหรือที่เราเรียกว่าบริการขั้นต่ำ (Adequate Service) หมายถึง ระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ผู้รับบริการจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้รับบริการต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่น ๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่า ในกรณีที่ผู้รับบริการมีทางเลือกในการรับบริการหลาย ๆ ทางความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าผู้รับบริการรู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่นในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ไม่สามารถให้บริการได้ความคาดหวังของผู้รับบริการก็ต่ำ ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียงจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือจากคำสัญญา ซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ผู้รับบริการทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจนและคำสัญญาที่ไม่ชัดเจนจากการบอกปากต่อปากของผู้รับบริการ และจากประสบการณ์ในอดีตของผู้รับบริการต่อการรับบริการพบว่า ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการ

(3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือ ระดับของการบริการที่ผู้รับบริการคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ผู้รับบริการกับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากผู้รับบริการคาดการณ์ว่า จะได้รับการบริการที่ดีระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่า จะได้รับการบริการที่ดีระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลงระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย

(4) ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่าระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ผู้รับบริการยอมรับได้ โดยไม่เกิดความไม่พอใจหากต่ำกว่าระดับนี้ผู้รับบริการก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับการบริการที่เพียงพอ ก็จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจและพึงพอใจในการบริการที่เหนือกว่าระดับการบริการที่เพียงพอประสงค์คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการหรือกลุ่มเป้าหมายที่คาดหมายว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมาย จะผันแปรต่างกันอันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจหากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ ก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่ได้รับ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนัสชญาน์ โรมินทร์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ เพื่อวัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้มารับบริการ และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (2) ผู้รับบริการมีคะแนนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการสูงกว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้านและ (3) ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการใช้บริการ ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ต่างต่างกัน มีความคาดหวังต่อ

คุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน ประเภทของบริการตรวจสุขภาพ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 9,372 คน (อายุ 15 ปีขึ้นไป)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของยามานะ (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวน 384 คน จากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สถานภาพของประชาชน

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขออนุญาตจาก องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาหลวง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยลงพื้นที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบวัตถุประสงค์ใช้สถิติ t-test และ f-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา รองลงมาด้านสาธารณสุข ด้านสวนสาธารณะ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ ด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ และ (2) การเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัย มีความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอตาลสุม จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่โดยสภาพแล้ว จัดเป็นงานในหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ได้อย่างเท่าเทียมกันสอดคล้องกับ ประยูร กาญจนดล (2541, หน้า 21) ที่กล่าวว่า บริการสาธารณะนั้น มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับที่สูงที่สุด คือ ด้านการศึกษา

รองลงมาด้านสาธารณสุข ด้านสวนสาธารณะ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านสาธาณูปโภค ด้านป้องกัน และ
บรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ด้านทะเบียนราษฎร จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวัง อยู่ในระดับมากเกี่ยวกับ บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งครบถ้วนตามความเป็นจริง เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่ ไม่ซับซ้อน ผู้รับบริการสามารถเข้าใจได้ง่าย และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง

2) ด้านป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังมาก เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการดับเพลิงมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานตลอดเวลาเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนป้องกันไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ และระบบสื่อสารงานป้องกันและบรรเทาสาธาณภัยมีประสิทธิภาพ

3) ด้านสาธาณูปโภค จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับท่อระบายน้ำ ภายในเขตเทศบาลมีการระบายน้ำได้ดี เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา ไฟจราจรได้รับการดูแลให้ใช้งานได้ดีอยู่ เสมอ และสภาพผิวการจราจรในเขตเทศบาลมีความสมบูรณ์

4) ด้านสวนสาธารณะ จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับไม่ประดับใน สวนสาธารณะต่างๆ ได้รับการดูแลอยู่เสมอ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา สระน้ำในสวนสาธารณะได้รับการดูแล ไม่มีกลิ่นเหม็น และห้องน้ำในสวนสาธารณะได้รับการดูแลให้สะอาดและปลอดภัย

5) ด้านการศึกษา จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับอาคารเรียนมีการ ออกแบบโครงสร้างที่แข็งแรงมีอากาศถ่ายเท เหมาะสำหรับการเรียนการสอนเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา มี ห้องสมุด ห้องแห่งการเรียนรู้ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์พอสำหรับจำนวนนักเรียน และ บริเวณโรงเรียนและบริเวณโดยรอบมีความปลอดภัย

6) ด้านสาธารณสุข จากผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังมากเกี่ยวกับมีโรงพยาบาล และสถานอนามัยที่สามารถรองรับผู้ป่วยได้เพียงพอ เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา มีการบำบัดสิ่งปฏิกูลและน้ำ เสียอย่างเป็นระบบและไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และอุปกรณ์ และเครื่องมือแพทย์ต่างๆ มีความ ทันสมัย ได้มาตรฐานความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตำบอง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี
- 2) ควรมีการศึกษาวัยกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วน
ตำบลตำบอง อำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- บัวแพงเพ็ด โพไซย์. (2552). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองสาละวัน แขวงสาละวัน
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการ
จัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2561). ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับ
บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชั้นแนล.มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- คณิศร แก้วคา, กนกวรรณ แสนเมือง และชัชวาล แสงทองล้วน .(2562). คุณภาพการให้บริการของ เทศบาล
ตำบลทุ่งหลวง อำเภอบางท้อ จังหวัดราชบุรี .คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
- จริณ อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
ฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคม).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์ และกาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังการรับรู้ และ
แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยสวน
ดุสิต
- อุทัย หิรัญโต. (2531). การบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : โครงการผลิตตำราและการวิจัยทางการปกครอง
วิทยาลัยการปกครอง

ภาษาอังกฤษ

Christopher H. Lovelock, Sandra Van der Merwe & Barbara R. Lewis. 1996. **Services Marketing:A European Perspective**. University of Michigan

Lovelock, C., Wirtz, J. & Chew, P. (1996). **Essentials in Service Marketing**. Singapore:Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service:Balancingcustomer perceptions and expectations**. New york: The free press

Vroom, Victor H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley. and Sons.

สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

COMPETENCY AFFECTING WORK PERFORMANCE OF

SONGKHLA PROVINCIAL EMPLOYMENT OFFICE

สโรชา ทรงถาวรทวี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับสมรรถนะของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา (2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา จำนวน 52 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และ (3) สมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการบริการที่ดี ร่วมกันส่งผลต่อผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 69.0

คำสำคัญ: สมรรถนะ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

ABSTRACT

The objectives of this research are three-folds: (1) to examine the competency levels of personnel at the Songkhla Provincial Employment Office (2) to compare the job performance of personnel at the Songkhla Provincial Employment Office Classified by Personal Factors and (3) to examine the competencies that influence the job performance of personnel at the Songkhla Provincial Employment Office.

This research is quantitative research. The population used in this study consisted of 52 personnel working at the Songkhla Provincial Employment Office. The researcher collected data from the entire population. Data were collected using a questionnaire as the primary research instrument. The statistics used in the analysis included descriptive statistics, such as frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including the t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and stepwise multiple regression analysis.

Major Findings: (1) the overall competency level of personnel at the Songkhla Provincial Employment Office was at the highest level. When analyzed by specific aspects, the highest mean score was found in integrity and ethical conduct, followed by teamwork, service orientation, achievement motivation, and professional expertise, respectively; (2) among the personal factors of personnel, only average monthly income had a statistically significant effect on job performance at the 0.05 level; other factors showed no significant differences; and (3) the core competencies of personnel significantly impact job performance, with teamwork, accumulation of professional expertise, and good service collectively explaining 69.0% of the variance in job performance.

Keywords: Competency Work Performance Songkhla Provincial Employment Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจะสามารถพัฒนาเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้หลายองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุกองค์กรต่างมีเป้าหมายเพื่อความก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จ อีกทั้งปัจจุบันอยู่ในยุคการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารองค์กรต้องบริหารคนเก่ง มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติ เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล

สมรรถนะ คือ การแสดงออกในเชิงพฤติกรรมเพื่อปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เกิดจากการมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ และนำสิ่งเหล่านั้นมาใช้ในการงานต่าง ๆ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ

ได้นั้น องค์กรต้องส่งเสริมการพัฒนาคนให้กับบุคลากรในองค์กร รวมถึงต้องมีการนำกิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อเป็นการส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร (สิริวิดี ชูเชิด, 2565, หน้า 225)

ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนา ข้าราชการพลเรือน มุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะ และพัฒนาขีดความสามารถ เพื่อให้ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ สามารถปฏิบัติงานภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีการกำหนดมาตรฐานและแนวทางความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีภารกิจเพื่อบริการจัดหางานในประเทศ ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม ช่วยลดปัญหาการว่างงาน เน้นแนะและการส่งเสริมการประกอบอาชีพ บริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ คຸ້ມຄອງคนหางาน และจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าวให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจว่าสมรรถนะหลักจะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาหรือไม่ และสมรรถนะหลักด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาสามารถนำไปกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาให้ประสบผลสำเร็จในอาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมรรถนะของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. สมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

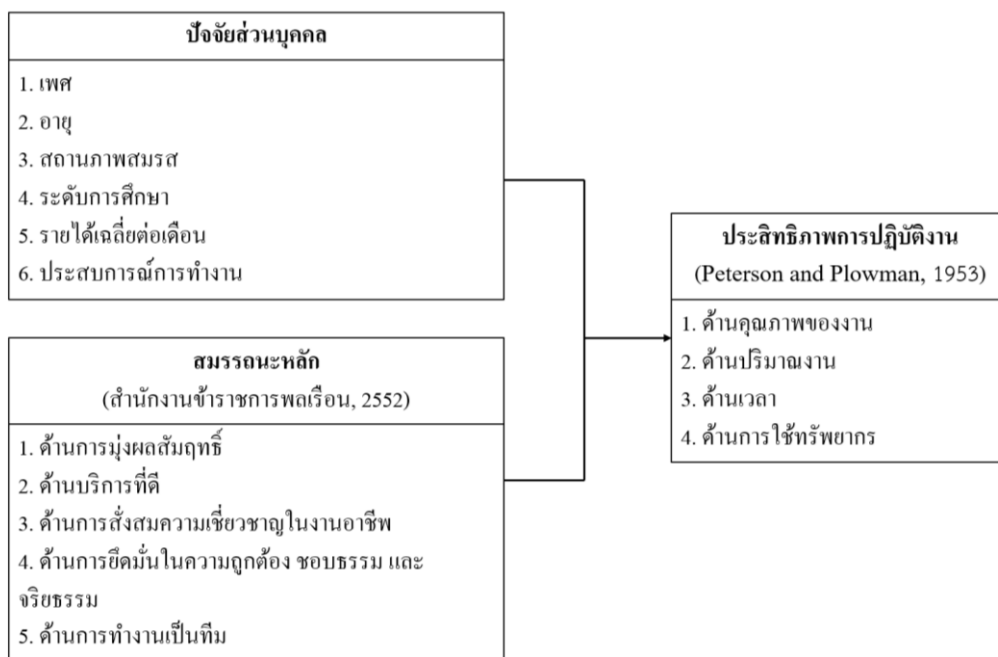
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา : การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน และ 2) สมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านการใช้ทรัพยากร

ขอบเขตด้านพื้นที่ : รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

ขอบเขตด้านเวลา : ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2568 ถึงเดือนมิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552, หน้า 6-12) ได้กำหนดสมรรถนะหลัก (ฐานิสร มณีนารถ, 2564, หน้า 12-14) ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนด ขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากและท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

2. สมรรถนะด้านบริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตน หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นประชาชนผู้มาติดต่อข้าราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการเป็นการให้บริการในหลายรูปแบบ เกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดี

3. สมรรถนะด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจ ใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

4. สมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

5. สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่า รวมถึงความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จิตรจิรา งามจันทร์ (ม.ป.ป., หน้า 5-6) อธิบายว่าองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และเกิดความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องตามมาตรฐาน รวดเร็ว ผลงานที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. ด้านปริมาณงาน คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ผลงานที่ได้มีปริมาณที่เหมาะสม ชัดเจน ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน หรือเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนด ถูกต้อง และรวดเร็ว

4. ด้านการใช้ทรัพยากร คือ การดำเนินงานเหมาะสมกับงาน ใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด

Peterson and Plowman (1953, p.56) มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ข้อ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีมาตรฐานและรวดเร็ว และผลงานนั้นต้องเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร และเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้ ต้องมีการวางแผน การบริหารจัดการเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องถูกต้อง เหมาะสม และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วมากขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน การลงทุนต้องน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด โดยการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิตรจิรา งามจันทร์ (ม.ป.ป.) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 134 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ฐานิษฐ์ มณีนารถ (2564) ได้ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดอ่างทอง การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง 3) สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง จำนวน 70 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ รองลงมา คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการ

จัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และความพอใจของทุกฝ่าย ตามลำดับ 3) สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง พบว่า สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ 2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 66 คน โดยใช้หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients) ทดสอบสมมติฐานและพยากรณ์ตัวแปรโดยใช้วิเคราะห์ความถดถอยเชิง พหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยเชิงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดประชากร คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา จำนวน 52 คน (สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา, 2565, หน้า 38) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่พัฒนาจากแบบสอบถามของฐานิสร์ มณีนาถ (2564) และธัญญารัตน์ สาริกา (2566) ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านการใช้ทรัพยากร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบคำถามปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

ส่วนที่ 2 สมรรถนะหลัก ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านการใช้ทรัพยากร สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการอธิบาย

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้สถิติเชิงอนุมาน ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ t-test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.55$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.67$) รองลงมาคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\mu=4.62$) ด้านการบริการที่ดี ($\mu=4.61$) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\mu=4.51$) และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ($\mu=4.35$) ตามลำดับ จึงยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu=4.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการใช้ทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.61$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\mu=4.53$) และด้านปริมาณงาน ($\mu=4.46$) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติที่เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
				t-test	df	Sig.	
เพศ	ชาย	13	4.43	0.44	-1.319	50	.193
	หญิง	39	4.57	0.29			
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่ง ความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F-test	Sig.	
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	88.083	26	3.38	1.578	.129	

	ภายในกลุ่ม	53.667	26	2.14		
	รวม	141.750	52			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	9.936	26	0.382	1.451	.178
	ภายในกลุ่ม	6.583	26	0.263		
	รวม	16.519	52			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5.083	26	0.196	1.676	.100
	ภายในกลุ่ม	2.917	26	0.117		
	รวม	8.000	52			
รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	34.090	26	1.311	1.097	.008**
ต่อเดือน	ภายในกลุ่ม	10.583	26	0.423		
	รวม	44.673	52			
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	70.564	26	2.714	1.388	.066
การทำงาน	ภายในกลุ่ม	28.417	26	1.137		
	รวม	98.981	52			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวม

สมรรถนะหลัก	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ปัจจัยคงที่ (Constant)	0.707	0.359		1.970	.000**
การทำงานเป็นทีม (X ₁)	0.320	0.121	0.372	2.650	.011*
การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X ₂)	0.274	0.073	0.326	3.757	.000**
การบริการที่ดี (X ₃)	0.251	0.117	0.303	2.150	.037*
R = .842, R ² = .708, Adj. R ² = .690, SE = .18726, F = 38.848, p-value = .000 Durbin-Watson = 1.853					

* ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = .05$, ** ค่านัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลามีผลต่อประสิทธิภาพการ โดยมีตัวแปร 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (X₁) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X₂) มี และการบริการที่ดี (X₃) เมื่อเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยและค่าสถิติทดสอบความสำคัญของสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการหลักสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิเคราะห์หาค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่าอำนาจการทำนายค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน และความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนาย พบว่า ค่า Adj.R²=0.690 แสดงว่า สมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม (X₁) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (X₂) และการบริการที่ดี (X₃) ร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาได้ร้อยละ 69.0

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

สมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ สะท้อนให้เห็นถึงสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาที่มีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ดีและมีคุณภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฐานิษฐ์ มณีนารถ (2564) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดอ่างทอง พบว่า สมรรถนะหลักของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม และจริยธรรม ด้านบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของธีระพล เจริญสุข (2561) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านทำงานเป็นทีม

2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของธนภรณ์ พรณราย (2565) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์ (2565) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีแผนงานที่สังกัดแตกต่างกันสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

3. สมรรถนะหลักมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา

สมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสมรรถนะหลักด้านการทำงานเป็นทีม การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการบริการที่ดี ร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิตรจิรา รามจันทร์ (ม.ป.ป.) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการทำงาน นั้นหมายถึง การทำงานเป็นทีมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของฐานิษฐ์ มณีนารถ (2564) ที่ศึกษาสมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน จังหวัดอ่างทอง พบว่า สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง คือ การทำงานเป็นทีม

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกการยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรม ส่งเสริมกิจกรรมการทำงานเป็นทีม เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยสมรรถนะหลักมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า การทำงานเป็นทีม การสร้างความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการบริการที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมกิจกรรมการทำงานเป็นทีม การทำให้บุคลากรในหน่วยงานเห็นความสำคัญของการร่วมกันปฏิบัติงาน ส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมืออาชีพ เช่น ทักษะการให้บริการแก่ประชาชน ทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา และทักษะด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างมืออาชีพ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา เช่น สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อจะได้ทราบระดับความ

คิดเห็นของปัจจัยอื่น ๆ และสามารถนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรรศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นการกำหนดแผนการพัฒนามูลฐานของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

- จิตรจิรา งามจันทร์. (ม.ป.ป.). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน**. <https://mmm.ru.ac.th/mmm/is/twin92/6214154723.pdf>. [สืบค้นออนไลน์ 7 พฤษภาคม 2568].
- ฐานิสร์ มณีนาถ. (2564). **สมรรถนะหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกระทรวงแรงงาน ประจำจังหวัดอ่างทอง**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. จังหวัดลพบุรี.
- ธีระพล เจริญสุข. (2561). **การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรกรมสรรพสามิตในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- ชนภรณ์ พรรณราย. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. จังหวัดสงขลา.
- ธัญญารัตน์ สาริกา. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ศุภเชษฐ์ สิทธิสุนทรวงศ์. (2565). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานตรวจสอบภายในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. สารนิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สิริวิทย์ ชูเชิด. (2565). **การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ**. วารสาร **วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**. 12(1): 223-238.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2552). **หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดสงขลา. (2565). **แผนปฏิบัติการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)**. กองบริหารทรัพยากรบุคคล.

Peterson, E. and Plowman, E.G. (1953). **Business Organization and Management**. Homewood,
Illinois : Richard D. Irwin.

**ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย
อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร**

Efficiency of public service of Bueng Thawai Subdistrict Administrative Organization, Tao
Ngoi District, Sakon Nakhon Province

นายสิทธิไชย อัครศรี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร จำนวน 5,624 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ได้จากการใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ สถิติที่ใช้ ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้การทดสอบด้วยค่า ไค-สแควร์ เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ แกมมา ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร ซึ่งแสดงว่าค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยแยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (2) ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (3) ด้านเจ้าหน้าที่ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ABSTRACT

This research aims to study the factors affecting the efficiency of public service provision of Bueng Thawai Subdistrict Administrative Organization, Tao Ngoi District, Sakon Nakhon Province.

This research is a quantitative study using questionnaires as a tool to collect data from people in the area of Bueng Thawai Subdistrict Administrative Organization, Ta Ngoi District, Sakon Nakhon Province, totaling 5,624 samples, 360 people, obtained by using Taro Yamanae's formula. Statistics used include finding frequencies and percentages, using the Chi-square test to find the relationship of variables, and analyzing the Gamma coefficient of correlation at a statistical significance level of 0.05.

The results of the analysis found that the efficiency of public service of Bueng Thawai Subdistrict Administrative Organization, Tao Ngoi District, Sakon Nakhon Province, which shows that the average (Mean) and standard deviation (SD) of the people who use the services of Bueng Thawai Subdistrict Administrative Organization, Tao Ngoi District, Sakon Nakhon Province, are divided into 4 aspects as follows: (1) Satisfaction with service, the average value is at a high level. (2) Service aspect, the average value is at a high level. (3) Staff aspect, the average value is at a high level. (4) Facilities aspect, the average value is at a high level. Overall and all 4 aspects are at a high level.

Keywords: Satisfaction, Tao Ngoi District, Sakon Nakhon Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการกำหนดนโยบายปรับเปลี่ยนระบบราชการเข้าสู่ยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยหลักการทำงานต้องยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อันเป็นยุทธศาสตร์ชาติที่สำคัญประการหนึ่ง ประเทศไทยจึงต้องดำเนินการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดความเหมาะสมกับบทบาทภารกิจเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ทั้งเป็นการกระจายบทบาทภารกิจการทำงาน ไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสมและมีธรรมาภิบาลอย่างแท้จริง ดังนั้น การพัฒนาระบบราชการหรือ การบริหารราชการแผ่นดินจึงต้องมีการวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยต้องยึดคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี เพื่อให้ภาครัฐ มีความเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน และการดำเนินงานต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจกชน นอกจากนี้ภาครัฐต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองเป็นภาครัฐที่มีความอัจฉริยะในการดำเนินงาน อันเป็นการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานใหม่ ทั้งเป็นการจัดระเบียบโครงสร้างของหน่วยงานใหม่ เพื่อสร้างความสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่น ๆ ให้การดำเนินงานมีความประสานสอดคล้องกัน ก่อให้เกิดความกระชับและไม่เกิดความซับซ้อนในการดำเนินงานดังกล่าว อย่างไรก็ดี สาเหตุ

ที่ต้องมีการพัฒนาระบบราชการหรือการบริหารราชการแผ่นดินนั้น เกิดทั้งจากตัวระบบราชการเองและเกิดจากตัวบุคคลผู้ทำงานด้วย การทำงานหรือระบบราชการที่เกิดปัญหาเรื้อรังและสะสมมาเป็นระยะเวลานาน เมื่อเข้าสู่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงได้มีการกำหนดวาทะยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารภาครัฐ ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 จึงกำหนดให้มีการปฏิรูปประเทศขึ้นใน 7 ด้าน โดยมีความมุ่งหมายให้เกิดความสงบเรียบร้อยของประเทศสังคมมีความสงบสุข ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน เพื่อจัดความเหลื่อมล้ำอันเป็นการพัฒนาประเทศอย่างมีศักยภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร
2. ทราบถึงการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ด้านสถานที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ประกอบด้วย สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองสวัสดิการสังคม กองคลัง กองการศึกษา กองส่งเสริมการเกษตร กองช่าง และหน่วยตรวจสอบภายใน

2 ด้านประชากร คือ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง 45 คน และประชาชน ผู้มาใช้บริการในพื้นที่ จำนวน 279 คน (ข้อมูลการมาติดต่อราชการเฉลี่ยในหนึ่งเดือน อ้างอิงปี พ.ศ. 2567)

3 ด้านเนื้อหาการวิจัย ประกอบด้วย

3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบล บึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

3.2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.3 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวายในจำนวน 5,624 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970: 607-610) ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คนและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังตารางต่อไปนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

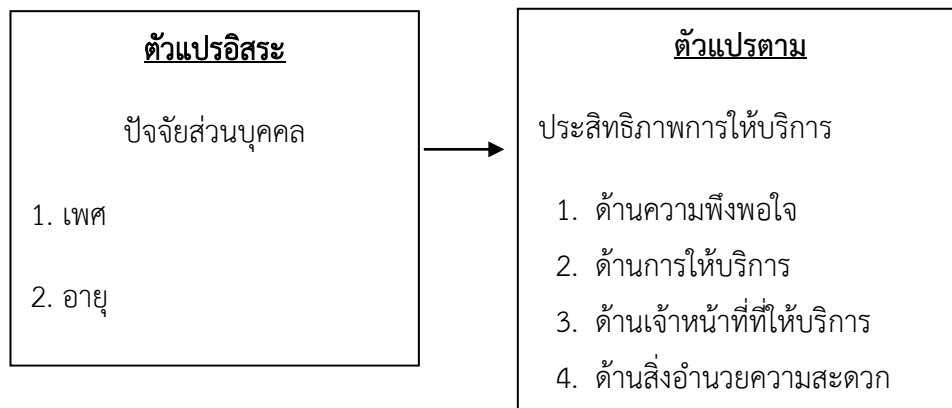
พื้นที่ ตำบลบึงทวายเป็นตำบลที่อยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเต่างอยและอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอและอยู่ห่างจากอำเภอเต่างอยเป็นระยะทาง 6 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร ประมาณ 12 กิโลเมตร และองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย ตั้งอยู่เลขที่ 340 หมู่ 7 ตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อหาแนวประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตาม ประชาชนคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ประชาชนต้องการจะได้จากประสบการณ์ ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ประชาชน ต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่ต้องการดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งการ บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ประการแรกความเชื่อถือได้ อัน ประกอบด้วยความสม่ำเสมอความพึงพอใจได้ประการที่สอง การตอบสนองประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะ ให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ เป็นอย่างดีประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วยสามารถในการให้บริการสามารถในการสื่อสาร สามารถ และให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการประการที่สี่ การเข้าถึงบริการประกอบด้วยผู้ให้บริการเข้าใช้ บริการหรือรับบริการได้สะดวกกระเปียบขั้นตอน ไม่ควรมาคอยยืนช้อนยืนยืนไป ให้ผู้ให้บริการใช้เวลา รอ คอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยนประกอบด้วยการแสดงความสุขภาพ ต่อผู้ให้บริการให้การต้อนรับที่

เหมาะสมผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดีประการที่หก การสื่อสารประกอบไปด้วยมีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการมีการอธิบายขั้นตอนให้บริการประการที่ 7 ความซื่อสัตย์คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือประการที่ 8 ความมั่นคงประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพเช่นเครื่องมืออุปกรณ์ประการที่ 9 ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการและประการสุดท้ายการสร้างสิ่งจับต้องได้ประกอบด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสิ่งงานสะอาดโดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (MILLET,1954:13) Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985) ได้กำหนดคุณลักษณะ 10 ประการได้แก่

(1).ความสะดวก (Access) เป็นความสะดวกในด้านการท่องเที่ยวจากสถานที่ท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยว การเข้าถึงติดต่อของการใช้บริการจากแหล่งท่องเที่ยว

(2).การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารที่เป็นการให้ข้อมูลที่ต้องการแก่นักท่องเที่ยวที่มารับการบริการด้วยการสื่อสารภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และการรับฟังความคิดเห็น

(3). ความสามารถ (Competence) หมายถึง เป็นความสามารถของผู้ที่ให้บริการที่มีทักษะ มีความรู้และความสามารถที่จะให้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4). ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง เป็นความสุภาพของผู้ให้บริการที่มีความสุภาพเรียบร้อย มีความอ่อนโยน

(5). ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง เป็นความเชื่อถือได้และความซื่อสัตย์ขององค์กรธุรกิจท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว ที่มีต่อการให้บริการที่ดี มีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี

(6). ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงกับที่ได้สัญญา

(7). การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง เป็นความสามารถทางด้านการตอบสนองนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจของผู้ให้บริการ

(8). ความปลอดภัย (Security) หมายถึง เป็นการให้บริการที่ปราศจากอันตรายใดๆ โดยที่ไม่มีความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงใดๆ แหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัยสูง

(9). ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง เป็นลักษณะของการให้บริการภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากร ที่ให้บริการตลอดจนการสื่อสารต่างๆในการให้บริการ ว่ามีความสะดวก เหมาะสมสวยงามและทันสมัย

(10).ความเข้าใจของผู้มาใช้บริการ (Understanding Customers) หมายถึง เป็นความเข้าใจความพยายามที่จะต้องรู้จักและเข้าใจนักท่องเที่ยว ที่เป็นผู้มาใช้บริการ

เลิฟล็อก (Lovelock, 1996,pp. 464 - 466)กล่าวถึง ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตร มีความซื่อสัตย์และสามารถ สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัย

สิทธิชัย บำเพ็ญเพียร (2557) กล่าวว่า คุณภาพการบริการหมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานของแต่ละวิชาชีพ เพื่อให้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดหวังไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพการบริการประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทาง วิชาการในวิชาชีพนั้น ๆ มีความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้รับบริการและมีการต้อนรับที่เหมาะสม

(2) ด้านกระบวนการการให้บริการทุกขั้นตอน รวมไปถึงผลลัพธ์ของการบริการมีคุณภาพ มีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งมีกิจกรรมและหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการทำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจแก่ผู้รับบริการหลังจากรับบริการไปแล้ว โดยคุณภาพการบริการวัดได้จากการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด หากความต้องการหรือคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการรับรู้ ถือว่าการให้บริการนั้นไม่มีคุณภาพ ขณะเดียวกันถ้าการรับรู้เท่ากับหรือมากกว่าความต้องการหรือความคาดหวังถือว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพ

สยาม ชูกร (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือการให้ความสะดวก สบาย การส่งมอบบริการที่ดีที่เหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ระยะเวลา รูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้ได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการให้ได้เท่ากับหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้รวมทั้งสร้างความประทับใจ จนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการ

มนัสชญาน์ โรมินิทร (2561) คุณภาพการบริการหมายถึง ระดับของการกระทำหรือการปฏิบัติตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการบริการนั้น จึงจะถือว่าการบริการนั้น ๆ เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการนั้น เป็นผลมาจากการประเมินของผู้มารับบริการที่มารับบริการโดยรวมว่าจะได้ตรงกับความต้องการจริงที่ผู้มารับบริการนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังว่าจะเป็นต่อไป

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจ หากองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานใดสามารถผลิตสินค้า หรือจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อ ๆ ไปสำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการมีดังนี้

- (1) ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อกับองค์กร
- (2) ลักษณะ กริยามารยาท และการแต่งกายของผู้ให้บริการ
- (3) ชื่อตราสินค้า ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ
- (4) ราคา
- (5) มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้
- (6) การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ
- (7) คุณภาพที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับจากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการในลักษณะเดียวกันของกลุ่มที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน การสร้างคุณภาพการบริการนั้น ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวายในจำนวน 5,624 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970:

607-610) ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คนและใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การเก็บแบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ คือตัวแปรอิสระ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือตัวแปรตามโดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Rating Scale เป็นการประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน ดังนี้

- 5 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
- 3 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
- 1 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การแก้ไข ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่อง การพัฒนาหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกาให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือ ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบึง

ทวายเป็นจำนวน 10 หมู่บ้าน เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4.2 การเก็บ รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร นิตยสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รวมถึงการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป นำ ขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจากแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายลักษณะทั่วไป ของข้อมูลที่ได้รวบรวมได้ในรูปของความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึง ทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยการใช้ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมแต่ละหมวดหมู่ หมวดคำถาม ทั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ หลังจากได้คะแนนตัวชี้วัดในแต่ละด้านจะมีการคิดค่าเฉลี่ยในภาพรวมของตัวแปรความพึงพอใจ โคนนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด เพื่อหาผลโดยรวมของแต่ละด้าน ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลการแบ่ง คะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจรายด้านโดยรวม ดังนี้

ค่าคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าคะแนน 3.51 -4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าคะแนน 1.00 -1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยใช้การเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวายจำนวน 360 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมนำมา

ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลหลังจากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติด้านความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) และโดยกำหนดนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 185 คนคิดเป็นร้อยละ อายุ 20 ปีถึง 30 ปีจำนวน 150 4 คนคิดเป็นร้อยละ 42.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 175 คนคิดเป็นร้อยละ 48.6 อาชีพเกษตรกรจำนวน 271 คนคิดเป็นร้อยละ 75.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 168 คนคิดเป็นร้อยละ 46.7

2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร มีทั้งหมด 16 ข้อ มี 1 ข้อ คือระดับมากที่สุด และอยู่ในระดับมากใน 15 ข้อคำถาม ข้อที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการ ประกอบด้วย 1.1 มีป้ายประกาศติด หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้มาให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ข้อย่อย 1.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ข้อย่อย 1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน ระบบคิวมีความยุติธรรม พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ข้อย่อย 1.4 ลำดับขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 2. ด้านการให้บริการ ข้อย่อย 2.1 ความสะดวกรวดเร็วพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 ข้อย่อย 2.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ข้อย่อย 2.3 มีประชาสัมพันธ์การให้บริการที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าใจ ไม่ลำบากในการติดต่อราชการ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ข้อย่อย 2.4 การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึง

พอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 3.ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ข้อ
 ย่อย 3.1 ความสนใจในการแต่งกาย สุกภาพเรียบร้อย พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับการบริการส่วนใหญ่มีระดับ
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ข้อ
 ย่อย 3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับ
 การบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน
 205 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ข้อย่อย 3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม บอก
 คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัยได้ พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับการบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน
 ระดับความพึงพอใจมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 ข้อย่อย 3.4 ความ
 ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ
 พบว่า ประชาชนผู้มาขอรับการบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เป็น
 จำนวนมากที่สุด จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้
 มาขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย มีความระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การ
 บริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอต่างอยจังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้าน
 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 ด้านการ
 ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94ด้านความพึงพอใจในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 3.90 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98

และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ตามลำดับ
 โดยแยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (2) ด้านการ
 ให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (3) ด้านเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย อำเภอต่างอย
 จังหวัดสกลนคร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมมากทั้งหมด 15 ข้อและมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คิดเป็นราย
 ด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ดังนั้นจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้หาก
 องค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย ต้องการให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการภายใน
 องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มากขึ้นหรือระดับมากที่สุดองค์การบริหารส่วนตำบล
 บึงทวายควรผลักดันให้การปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้ได้มาตรฐานเป็นนโยบายขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล เพื่อให้ได้คุณภาพของงานบริการที่ดีมากกว่านี้ไม่ว่าจะใช้วิธีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ เพื่อช่วยลดภาระการทำงานของทั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ และผู้มาขอใช้บริการ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกสบายของประชาชนด้วย ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ที่มากเกินไปให้พอเหมาะเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการไม่สับสน หรือไม่สะดวกกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมกันนั้นเจ้าหน้าที่ทุกท่านภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย ควรได้รับการปรับปรุงบุคลิกภาพทัศนคติต่อการให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากกว่าเดิมและการบริการ มีคุณภาพที่ดีขึ้นจนเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน โดยอาจจะบรรจุเรื่องนี้ให้เป็นหนึ่งในนโยบายของแผนขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย หรือจัดให้มีการดำเนินงานเป็นหลักสูตรอบรมภายในหรือเป็นครั้งคราวไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะต้องทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างต่อเนื่องและอาจจะต้องทำการศึกษาลงไปยังแต่ละกองด้วย เพื่อให้ได้ถึงรายละเอียดของการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนเพื่อการพัฒนาการบริการของการบริหารส่วนตำบลบึงทวายต่อไป

2. ควรที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย แนะนำไปทดลองเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่อยู่ใกล้เคียงเพื่อจะได้นำเอาข้อคิดเห็นปัญหาการแก้ไข ปัญหาและการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มคุณภาพและยกระดับให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองบริการและความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงเข้าถึงและด้านมาตรฐานในการบริการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ควรจะทำการศึกษารายละเอียดที่อ่านนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย ให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้อาทิเรื่องปัญหาอุปสรรคเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ หรือข้อจำกัดในการทำงานของแต่ละหน้าที่แต่ละกองเพื่อจะได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

4. ควรทำการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับประชาชนผู้มาขอรับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกตการกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากกว่านี้

5. ควรทำการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพสำหรับการบริการในแง่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงทวาย เจ้าหน้าที่และบทบาทหน้าที่ของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมด้วยโดยให้ใช้วิธีการ

สัมภาษณ์และหรือสังเกตการณ์กลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและทราบถึงระเบียบข้อปฏิบัติและข้อจำกัดขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทาลัยราชภัฏลำปาง (2559) :

บทสรุปผู้บริหาร) รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำพูน

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับ การนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย

ทศพล เกียรติเจริญผล (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ

ทวิวรรณ กมลบุตร (2024)Service Excellence ด้วย 7 อุปนิสัยสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศวิธีการที่จะสร้างสรรค์

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งมีกิจกรรมและหรือการปฏิบัติต่าง ๆ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการว่า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความแตกต่างให้ธุรกิจ

ประดับนวลละออง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน

อำเภอบ้านนงสตา จังหวัดยะลา

เพ็ญแข ช่อมนิ, 2544 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของ บุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบ

ของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจ

เพ็ญแข ช่อมนิ, 2544 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจใน

ภารดี เทพคายน์ (2562) กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ

ธุรกิจบริการคุณภาพของบริการ

มนัสชญาน์ โรมินิทร (2561) คุณภาพการบริการหมายถึง ระดับของการกระทำหรือการปฏิบัติตามเกณฑ์

หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้และต้องมีความเป็นเลิศ

เลิฟล็อก (Lovelock, 1996, pp. 464 - 466) กล่าวถึง ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการ มีความรู้และทักษะที่

จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพและเป็นมิตร มีความซื่อสัตย์และสามารถ สร้างความมั่นใจให้แก่

ลูกค้าได้ และความมั่นคงปลอดภัย

วรุณี เชวณัฐสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

เทศบาลนครบึงนาราง อำเภอมืองจังหวัดนันทบุรี

วัลย์ธิดา ศิริรัตน์ และดร.วัชรวิมล ชาญศิลป์ (2557 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานการหลวง

สยาม ชูกร (2559) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือการให้ความสะดวก สบาย การส่งมอบบริการที่ดีที่

เหมาะสม

สารานุกรมเสรี ออนไลน์ , 2562, ออนไลน์ นิยามความเป็นเลิศหรือ Excellence ไว้ว่า เป็นความสามารถ

หรือคุณภาพที่มีความดีมากกว่าธรรมดาทั่วไปความเป็นเลิศเป็นเป้าที่ขยับขึ้นตลอดเวลาที่เราหรือ

องค์กรต้องไล่ตามไม่ว่าจะเป็นความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์

สมาน อัสวภูมิ, 2551, หน้า 5) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

สุกญา เจริญกล้า (2557) การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร

บริหารส่วนตำบลตะกาดแก้ว อำเภอบำเหน็จ จังหวัดจันทบุรี

**คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก
อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย**

CHARACTERISTICS OF A MAYOR'S PEOPLE EXPECTED:

A CASE STUDY OF WIENGKUK SUBDISTRICT MUNICIPALITY

MUANG NONGKHAI DISTRICT NONGKHAI PROVINCE

นางสาวสุรตนา แสงคำ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากร ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ตำบลเวียงคุก จังหวัดหนองคาย อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,764 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการศึกษาระดับ คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 5 ด้าน โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และอยู่ในระดับมากได้เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านภาวะผู้นำ (2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อยากให้นายกเทศมนตรีดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ประสงค์ให้นายกเทศมนตรี ดำเนินการอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.8

คำสำคัญ: คุณลักษณะของผู้บริหาร , ความคาดหวังของประชาชน

ABSTRACT

This study aims to 1) study the characteristics a mayor's people expected: a case study of Wiengkuk Subdistrict Municipality Muang Nongkhai District Nongkhai Province 2) study the were sorted recommendations on the characteristics a mayor's people expected: a case study of Wiengkuk Subdistrict Municipality Muang Nongkhai District Nongkhai Province, by quantitative research with The population consisted of 4,764 people Who over 18 years of age in Wiengkuk Subdistrict Municipality Muang Nongkhai District Nongkhai Province, by determining the sample size of Taro Yamane 370 samples were obtained using simple random sampling method, using questionnaires as a data acquisition tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

The data of general information found that: (1) the characteristics a mayor's people expected: a case study of Wiengkuk Subdistrict Municipality Muang Nongkhai District Nongkhai Province. Overall, it was at a high level. When considering each aspect, it was found that at the highest level in 1 expect and high to low averages 5 expect. The results were sorted as follows: personal characteristics, administration, vision, responsibility, morality ethics and leadership respectively; and (2) The recommendations on characteristics a mayor's people expected: a case study of Wiengkuk Subdistrict Municipality Muang Nongkhai District Nongkhai Province, namely; The people would like the mayor to take action to resolve the local community's problems in the area more promptly, The people desire that the mayor to act with transparent and accountability, The people should be given more opportunities to participate in various processes.

Keywords: Characteristics of Mayor, Expectation of people

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยถือว่าเป็นรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่มีความสำคัญต่อการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ของไทยเป็นอย่างมาก และยังถือว่าเป็นสถาบันการปกครองที่ทำหน้าที่ส่งเสริมพัฒนา ประชาชน รวมถึงเศรษฐกิจในพื้นที่ท้องถิ่น ให้มีความเสมอภาคเท่าเทียมในทุกมิติ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้ออกเสียงเลือกตั้ง และมีสิทธิที่จะแสดงประชามติเพื่อถอดถอน ผู้ได้รับการเลือกตั้งของตน ได้

เทศบาลถือเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นในระดับท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในพื้นที่ และมีการบริหารโดยประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบริหาร โดยมีอำนาจหน้าที่ คือ (1) กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาล ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเทศบัญญัติ (2) สั่ง อนุญาต และ

อนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล (3) วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย (4) รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ดังนั้นกิจการของเทศบาลจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับนายกเทศมนตรีเป็นส่วนสำคัญ ทั้งนี้ตำแหน่งนายกเทศมนตรีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ทั้งในการความสามารถในการบริหารจัดการงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในด้านคุณลักษณะของนายกเทศมนตรี ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ประชาชนในพื้นที่คาดหวัง

ดังนั้น คุณลักษณะของนายกเทศมนตรี จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อทิศทางการพัฒนาเขตเทศบาล และส่งผลต่อการพัฒนาจังหวัด และประเทศ ทั้งนี้การวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบล เวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านคุณลักษณะส่วนตัว (2) ด้านภาวะผู้นำ (3) ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ (4) ด้านการบริหารและจัดการ (5) ด้านความรับผิดชอบ (6) ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ ขึ้นไป สะท้อนถึงความคาดหวังต่อนายกเทศมนตรี เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง : กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ การ

สมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านภาวะผู้นำ ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านความรับผิดชอบต่อ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลเวียงคุก จังหวัดหนองคาย อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,764 คน (ณ เดือนกุมภาพันธ์)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 370 คน

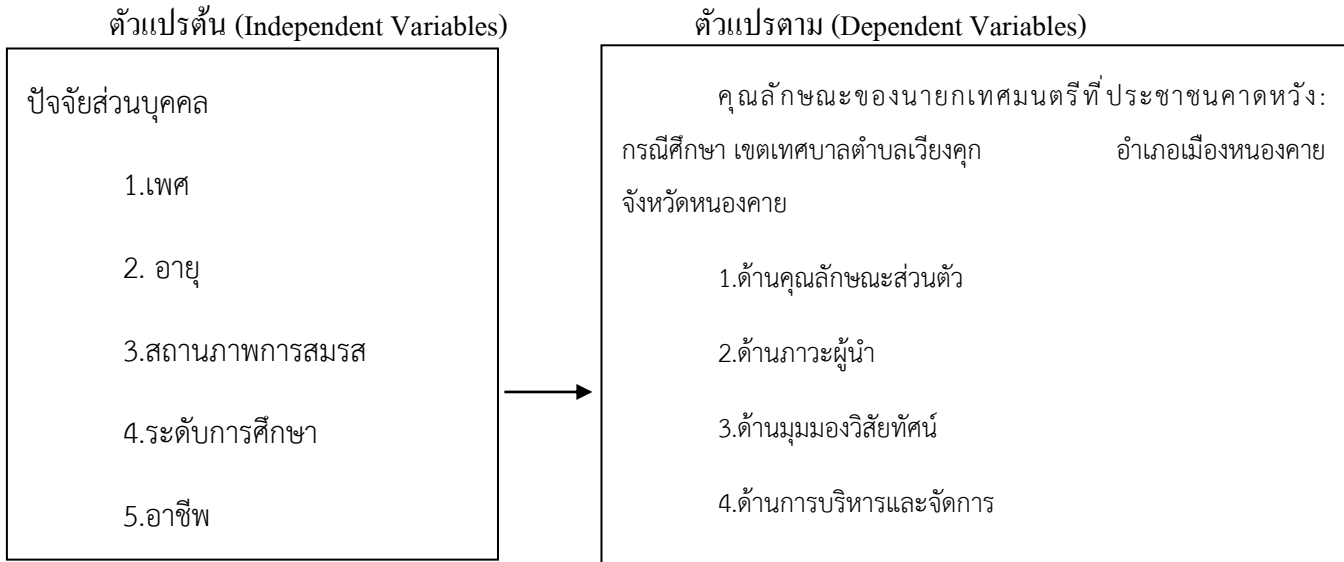
ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย

ขอบเขตด้านเวลา

วันที่ 29 มีนาคม 2568 – 1 กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับนักการเมือง
3. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้นำ
5. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ และภาวะผู้นำ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชาชนในพื้นที่ตำบลเวียงคุก จังหวัดหนองคาย อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 4,764 คน (ณ เดือน กุมภาพันธ์)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากรโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5 % ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีความคิดเห็นต่อ คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ใช้เก็บข้อมูลตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษาเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว ด้านภาวะผู้นำ ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ ด้านการบริหารจัดการและจัดการ ด้านความรับผิดชอบ และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เกี่ยวกับคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย ตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ไปแจกให้กับประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในประชาชนในพื้นที่ตำบลเวียงคุก จังหวัดหนองคาย จำนวน 4,764 คน จำนวน 370 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) 2. สถิติพื้นฐาน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยสรุป ผลการวิจัยดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับเรื่อง คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 5 ด้าน โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และอยู่ในระดับมากได้เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและจัดการ ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านภาวะผู้นำ

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีจำนวนมากที่สุดคือ อยากให้นายกเทศมนตรีดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ประสงค์ให้นายกเทศมนตรี ดำเนินการอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20.8

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ทั้ง 6 ด้าน ทำให้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนเป้าหมาย ที่มีต่อคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ซึ่งผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจ อันจะนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารงาน และพัฒนาการมีส่วนร่วม การบริหารจัดการในพื้นที่ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทตามต้องการของประชาชน ซึ่งสามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. จากการศึกษา คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 5 ด้าน โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะส่วนตัว และอยู่ในระดับมากไล่เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านมุมมองวิสัยทัศน์ ด้านความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านภาวะผู้นำ ทั้งนี้จากการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ให้ความสำคัญต่อด้านคุณลักษณะส่วนตัว ของนายกเทศมนตรีเป็นหลัก ซึ่งในด้านต่างๆ ที่เหลืออยู่ในระดับมาก ไล่เรียงตามลำดับ ส่วนด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านภาวะผู้นำ

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2.1 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านคุณลักษณะส่วนตัว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 6 ปฏิบัติงานไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ และปัญหาในพื้นที่อย่างทันทั่วทั้งที่ ซึ่งเป็นข้อสังเกตให้ทราบว่าในด้านคุณลักษณะส่วนตัว ประชาชนในพื้นที่ไม่ได้ให้ความสำคัญในข้อ 1 มีบุคลิกภาพ การวางตัวที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาในพื้นที่อย่างทันทั่วทั้งที่ การดำเนินการส่วนใหญ่ในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียงคุก หากต้องการความพึงพอใจจากประชาชนในเขตฯ จึงต้องดำเนินการตามความคาดหวังของประชาชนในประเด็นดังกล่าว

2.2 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านภาวะผู้นำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 มีความสามารถในการประนีประนอมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบ ซึ่งเขตเทศบาลตำบลเวียงคุคนั้น เป็นเขตรอยต่อกับอำเภอท่าบ่อ ซึ่งอยู่ติดกับอำเภอเมืองหนองคาย และประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นด้านการเกษตร ค้าขาย หรือรับราชการ ดังนั้น ความต้องการนายกเทศมนตรี จึงต้องการคนที่มีความสามารถในการประนีประนอม กับความแตกต่างหลากหลายของพื้นที่ รวมถึงต้องการให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตรับผิดชอบ

2.3 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านวิสัยทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

นำพาเทศบาลพร้อมรับ ผู้การเปลี่ยนแปลงเสมอ จะเห็นได้ว่าในสังคมยุคปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดวิกฤตต่างๆ ทั่วทุกมุมโลก ไม่ว่าจะเป็นวิกฤตด้านสงคราม วิกฤตทางการเงิน วิกฤตด้านโรคติดต่อร้ายแรง ซึ่งนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวังในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านวิสัยทัศน์ จึงคาดหวังให้นายกเทศมนตรีต้องมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ นำพาเทศบาลพร้อมรับ ผู้การเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.4 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านการบริหารและจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ปัญหาในพื้นที่ที่มีการจัดการ แก้ไข อย่างเป็นรูปธรรม จะเห็นได้ว่าประชาชนในพื้นที่ที่มีความคาดหวังให้นายกเทศมนตรี ที่ได้รับการเลือกตั้งมาจากประชาชน นั้น จัดการ แก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในระดับรูปธรรม ซึ่งสามารถจัดปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด และถาวร

2.5 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านความรับผิดชอบโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 5 ยึดมั่นในหลักกฎหมาย จะเห็นได้ว่าความคาดหวังของประชาชนถึงคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีในเขตเทศบาลตำบลเวียงคุก มุ่งหวังให้นายกเทศมนตรี ยึดหลักกฎหมายเป็นหลัก ในการดำเนินการต่างๆเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.6 คุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 มีการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เรียกรับผลประโยชน์ สินบนตอบแทน ในการดำเนินการทุกกรณี ในกรณีดังกล่าวประชาชนในเขตเทศบาลตำบล เวียงคุก ให้ความสำคัญในการดำเนินการอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ เนื่องจากในปัจจุบันสังคมได้เผยแพร่ข่าวสารที่เกี่ยวกับการกระทำทุจริตของข้าราชการ อย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลให้การบริหารจัดการ ในพื้นที่ไม่สามารถเอื้อประโยชน์จากงบประมาณในการพัฒนาพื้นที่ ให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเท่าที่ควร ทั้งนี้ความคาดหวังด้านคุณธรรม จริยธรรม ประชาชนจึงคาดหวังในข้อ 1 เป็นส่วนใหญ่

2.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะของนายกเทศมนตรีที่ประชาชนคาดหวัง: กรณีศึกษา เขตเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อยากให้

นายกเทศมนตรีดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอน ระยะเวลาในการดำเนินการที่กำหนดไว้ชัดเจน ในบางกรณีการดำเนินการอาจล่าช้า ไม่รวดเร็วทันใจ ประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นความคาดหวังของประชาชนตามข้อเสนอแนะจึงมีความประสงค์ให้นายกเทศมนตรี หาช่องทางในการดำเนินการที่ถูกกฎหมาย เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการศึกษาความคาดหวังของประชาชนตามคุณลักษณะ 6 ด้าน สังเคราะห์เพื่อปรับใช้ในการบริหารจัดการ ต่อไป

2) คุณลักษณะของนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชน ด้านที่คาดหวังมากที่สุด คือ คุณลักษณะส่วนตัว ส่วนด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านภาวะผู้นำ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาคุณลักษณะของนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนคาดหวัง ในพื้นที่อื่นๆ ทั่วประเทศ

2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ว่ามีผลกระทบต่อคุณลักษณะของนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนคาดหวัง หรือไม่

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรกนก วงศ์พันธุ์เศรษฐ์. “ความเข้าใจตนเองต่อความคาดหวังการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา

ตนเอง,” (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535), 5.

กิติ ตั๊กคานนท์.(2543). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: บัดเตอร์ฟลาย

โกวิท พวงงาม. (2555). การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. .พิมพ์ครั้งที่ 8

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2541). การบริหารการศึกษา, กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพมหานคร กรุงเทพฯ: ส่วนท้องถิ่น.

ณสรณ อนุชาติกุล. (2553). ภาวะผู้นำทางการบริหารและการพัฒนาของผู้ว่าราชการ จังหวัด ศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ว่าราชการจังหวัดในเขตภาคกลางของประเทศไทย, ปรินญา นิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ), กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

รัชชัย วงศ์สังข์อะ.(2554). คุณลักษณะนักการเมืองท้องถิ่นในอุดมคติ : กรณีศึกษาเขตตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุบผา จานทอง. (2559). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในทัศนะ ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง : ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลหน้าพระธาตุ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี, สาขาวิชาการบริหารงานท้องถิ่น วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2553). การปกครองท้องถิ่น. พิมพ์ครั้งที่ 3. สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

ประภัศร ปานศรี. (2536). การศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารและครูต่อคุณลักษณะ

ครูแนะ แนวในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปัทมรัตน์ บุญอนันต์. (2553). คุณลักษณะผู้นำของกรรมการชุมชนมาบสอง - ค่ายมวย เขตเทศบาล เมืองหนองปรือ จังหวัดชลบุรีกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิชยากร กาศสกุล. “ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการใน โรงพยาบาลราชวิถี,”
(วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ).

พิบูล ทีปะปาล. (2550). **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่**, กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์ พิระสิทธิ์ คำนวนศิลป์
และศุภวัฒนากร วงศ์ชนวสุ (2559), ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม ของประชาชนในการปกครอง
ท้องถิ่น, ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.มหาวิทยาลัย บุรพา, 2545), 45. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535), 5.

มัลลิกา ทองก้านเหลือง.(2565). **คุณลักษณะของผู้นำท้องถิ่นที่ประชาชนคาดหวังในเขต เทศบาลนคร
ขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**, สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**, กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์. (2554). **Strategic Management:การจัดการเชิงกลยุทธ์**, กรุงเทพฯ :
อินเฮาส์ โนว์เลจ.

วิญญู อังคนารักษ์. (2519). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. ธปทวิเทศการพิมพ์.

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทรเอม. (2529). **จิตวิทยาวัยรุ่น**, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทย วัฒนาพานิช.

อริยา คูหา. (2546). **แรงจูงใจและอารมณ์**. ปัตตานี: ภาควชาจิตวิทยาและการแนะแนว.

อานันท์ ปันยารชุน. (2542). **ผู้นำคือผู้ที่คนอื่นอยากเดินตาม**, กรุงเทพฯ : มติชน.

อุทัย หิรัญโต. (2523). **การปกครองท้องถิ่น**. โอเดียนสโตร์.

ภาษาอังกฤษ

Clement, L. M. & Richard, S. T. (1992). **Effective leadership in student services**. Jossey-
Bass.

John W. Gardner (1990). **On Leadership**. New York: The Free Press.

Vroom, H Victor., **Work and Motivation**, (Now York: Wiley and Sons Inc, 1964), 31.Nahavandi, A.
(2015). **The art and the science of leadership**. (7th ed.). Pearson: GlobalEdition.

ศึกษาความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง

STUDY THE FIRE SAFETY KNOWLEDGE OF HIGH-RISE

BUILDING USERS

อนุรักษ์ สายยัง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง และ (2) ศึกษาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเคยใช้อาคาร และการเคยฝึกซ้อม

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่ใช้อาคารสูงเป็นที่พักอาศัย และสถานที่ทำงาน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของสูตรคอเครนและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 300 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที ค่าเอฟและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 39 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ส่วนใหญ่ใช้อาคารสำหรับเป็นสำนักงานที่ทำการ มีระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มีความสูงของอาคาร 7-8 ชั้น เคยมีการฝึกอบรม มีการซ้อมหนีไฟ และไม่เคยประสบอุบัติเหตุเพลิงไหม้หรืออุบัติภัย และ (2) ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเคยใช้อาคาร และการเคยฝึกซ้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือผู้ที่เคยใช้อาคารสูงมีความรู้เกี่ยวกับ การปฏิบัติตนในเรื่องต่อไปนี้สูงกว่าผู้ไม่เคยใช้อาคารสูง คือ 1) เมื่อพบเห็นเหตุเพลิงไหม้จะ ทำอย่างไรเป็นสิ่งแรก 2) เมื่อท่านอพยพหนีออกนอกตัวอาคารได้แล้ว ท่านควรไปที่ใด และ 3) หากท่านประสบเหตุเพลิงไหม้ ท่านจะแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกอาคารทาง

คำสำคัญ: อัคคีภัย อาคารสูง

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study on fire safety knowledge among high-rise building occupants; and (2) to study of Fire Safety Knowledge and Self-Efficacy in Fire Response Among High-Rise Building Occupants, Classified by Gender, Age, Education Level, Occupation, Prior Experience with High-Rise Buildings, and Previous Fire Drill Participation."

The research design is quantitative research. The population used in the research is people who use high-rise buildings as residences and workplaces in Nong Khaem District, Bangkok, of which the exact number is unknown the sample group was selected by using the Cochran formula and accidental sampling, totaling 300 samples, using a questionnaire as a tool for data collection and analyze the statistics of mean, percentage, standard deviation, t-value, F-value and multiple regression analysis.

The research results found that: (1) fire knowledge of high-rise building users is mostly male, aged between 20 - 39 years, mostly working as employees, with a bachelor's degree, and mostly using the building as an office for more than 1 year the building is 7-8 stories high have been trained, had fire drills, and have never experienced a fire accident or disaster; and (2) knowledge and ability to act in the event of a fire among high-rise building users classified by gender, age, education, occupation, previous use of the building, and previous practice, with statistical significance That is, those who have used tall buildings have higher knowledge about the following practices than those who have never used tall buildings: (1) what to do first when witnessing a fire; (2) where to go after successfully evacuating the building; and (3) how to notify the relevant external agencies in the event of a fire.

Keywords: High-Rise, Building Fire

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทย มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบ สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 2.31 เมตร ถือว่าเป็นเมือง ศูนย์กลางที่สำคัญของประเทศไทยทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริการ ปัจจุบัน มีความเจริญอยู่ในระดับมหานครแห่งหนึ่งของโลก กรุงเทพมหานครเป็นสังคมเมืองที่มีการ เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เมื่อประมาณ 200 ปีเศษที่ผ่านมา กรุงเทพมหานครเป็นชุมชนขนาดมีอาณาเขตเพียง 6 ตารางกิโลเมตร ซึ่งอยู่ภายในบริเวณเกาะรัตนโกสินทร์ และได้ถูกเปลี่ยนแปลง สู่ความเป็นสังคมเมืองอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี พ.ศ.2490 คือหลังสงครามโลกครั้งที่สอง เป็นต้นมา (สมคิด ภูมิโคกรักษ์. 2562: 6) สภาพแวดล้อมของสังคมเมืองได้เปลี่ยนไป เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยได้ถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับประชาชน เช่น ไฟฟ้า ประปา รถยนต์ ระบบสื่อสารและการคมนาคม มีความเจริญมากขึ้น จึงเป็นสิ่งดึงดูดให้ประชาชนโดยรอบอพยพ เข้ามาประกอบกิจกรรมต่างๆ เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ทำให้ความหนาแน่นของประชากรเพิ่มขึ้น มีการขยายตัวของเมืองออกไปเรื่อยๆ มีการก่อสร้างอาคารที่อยู่อาศัย อาคารที่ทำการ โรงงาน อุตสาหกรรมขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลถึงการมีแหล่งการทำงานของประชากรในชุมชน รวมทั้ง การมีฐานะของประชากรส่วนใหญ่ในเมืองดีขึ้น ความต้องการในการอุปโภคและบริโภคก็มีมากขึ้น ทำให้มีการผลิตสินค้าต่าง ๆ มากขึ้น เกิดการ

หมุนเวียนของระบบเศรษฐกิจและการดำรงชีพของ คนในพื้นที่เมืองแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท มีการสร้าง ถนนหนทางเพื่อการคมนาคมและขนส่ง สินค้ามากขึ้น ยานพาหนะหลายชนิดก็ถูกพัฒนาขึ้นมาใช้เป็น จำนวนมากทุกวัน โดยเฉพาะรถยนต์ ซึ่งในขณะที่ความเจริญของชุมชนเมืองมีขึ้นตลอดเวลา ผลกระทบที่ ตามมากลับทำให้ สภาพแวดล้อมภายในชุมชนเมืองเริ่มเสื่อมลงทุกขณะ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีของ ประชากร ในชุมชน ความเสี่ยงภัยทางธรรมชาติ และอุบัติเหตุของประชาชนใน ชุมชนเมืองที่มีมากยิ่งขึ้น เช่น อากาศเป็นพิษ ขยะ น้ำเน่าเสีย และอัคคีภัย เป็นต้น

จากการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองศูนย์กลางที่สำคัญ ความเจริญและ การขยายตัว ดังกล่าวเป็นไปอย่างรวดเร็ว และกระจุกตัวอยู่ในเขตพื้นที่เมืองที่มีอยู่อย่างจำกัด ไม่มีการขยายตัวออกสู่ ภายนอกเมือง ทำให้ราคาของที่ดินในเขตเมืองมีราคาสูง ผู้ที่ครอบครองที่ดินต้องใช้สอยพื้นที่ให้เกิด ประโยชน์และคุ้มค่าให้มากที่สุด การขยายตัวของอาคารสิ่งปลูกสร้าง ต่างๆ ไม่สามารถจะขยายตัวออกไป ในแนวระนาบหรือแนวระดับพื้นดินได้มากนัก จึงเป็นเหตุให้ขยายตัวของสิ่งปลูกสร้างขยายตัวในแนวดิ่ง ทำให้เกิดอาคารสิ่งปลูกสร้างที่เป็นอาคาร สูงมากยิ่งขึ้น บางพื้นที่ที่เป็นย่านธุรกิจหรือการให้บริการ จะมี อาคารสูงเป็นสถานประกอบการ หรือสถานที่ทำงานเกิดขึ้นอย่างหนาแน่น สิ่งที่มาตามก็คืออาคารที่พักอาศัย อันเป็นปัจจัยที่อำนวยความสะดวกระหว่างสถานประกอบการกับสถานที่พักอาศัยที่ไม่ต้องเดินทางไกลและ ใช้เวลาเดินทางน้อยจากการขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่เป็นอาคารสูง (8 ชั้นขึ้นไป) ในกรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2556 - 2564 มีถึง 4,468 อาคาร (กองควบคุมอาคาร สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร) ความเสี่ยง ภัยของมนุษย์ในพื้นที่เมืองที่หลีกเลี่ยงได้ยากประการหนึ่งก็คือ ความเสี่ยง ต่ออัคคีภัย หรือภัยที่เกิดจากไฟไหม้ เนื่องจากการดำรงชีวิตของประชากรมีความจำเป็นที่ต้อง เกี่ยวข้องกับไฟหรือพลังงานความร้อนใน ชีวิตประจำวัน เช่น การประกอบอาหาร การใช้เกี่ยวกับ ขบวนการผลิตในการใช้ความร้อน แม้กระทั่งการใช้ พลังงานไฟฟ้าเพื่อสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น การใช้พลังงานไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง หรือการใช้กับอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าอื่นๆ ซึ่งการกระทำเหล่านี้อาจเป็นเหตุให้เกิดอัคคีภัยขึ้นได้ขบวนการเกิดอัคคีภัยหรือการเกิด ไฟ จะมีองค์ประกอบอยู่ 3 อย่าง คือ เชื้อเพลิง ความร้อนและอากาศ ซึ่งองค์ประกอบของการเกิดอัคคีภัยนี้จะมี อยู่ในสภาพแวดล้อมทั่วๆ และมนุษย์เราต้องใช้เพื่อการดำรงชีวิต (ซัชชาติ สิทธิพันธุ์, 2562 : 32) ไป เชื้อเพลิง ที่มีอยู่และใช้ในชีวิตประจำวันได้แก่ เชื้อเพลิงประเภทของแข็ง เช่น ไม้ ซึ่งเป็นวัสดุปลูกสร้าง หรือ เฟอร์นิเจอร์ วัสดุตกแต่ง กระดาษซึ่งมีใ้ช้อยู่ในสำนักงาน เชื้อเพลิง ประเภทของเหลว เช่น น้ำมัน เชื้อเพลิงต่าง ๆ รวมทั้งสารเคมี เชื้อเพลิงประเภทก๊าซ เช่น ก๊าซ LPG (Liquid Petroleum Gas) หรือก๊าซบิวเทน (Butane) ซึ่งใช้ในการหุงต้มประกอบอาหารเครื่องจักรกล การจุดธูปเทียนบูชา มอเตอร์ที่ใช้งานใน ระยะเวลาสั้นๆ หรือการเสียดสีอากาศ ที่มีอยู่และใช้ในชีวิตประจำวัน ได้แก่ อากาศออกซิเจนในบรรยากาศ ทั่วๆ ไป ซึ่งจะมีอยู่ประมาณร้อยละ 21 แต่ออกซิเจนที่จะมาช่วยในการจุดติดหรือการเผาไหม้ ออกซิเจน เพียง ร้อยละ 16 เท่านั้น จะใช้ให้เห็นได้ว่ามนุษย์มีความจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการเกิด อัคคีภัยอยู่ ตลอดเวลา โดยเฉพาะคนไทยเกือบทุกศาสนาจะมีสิ่งศักดิ์สิทธิ์ไว้เคารพสักการะ ในการ สักการะบูชา อาจจะต้องจุดธูปเทียนหรือใช้ธูปเทียนจากกระแสไฟฟ้าในการบูชา เป็นการสะสม พลังงาน

ความร้อน อาจทำให้เกิดอัคคีภัยได้ ในการประกอบอาหารหรือหุงต้มอาหาร มักจะนิยม ใช้ ก๊าซ LPG (Liquid Petroleum Gas) เป็นเชื้อเพลิง ซึ่งก๊าซ LPG เป็นเชื้อเพลิงไวไฟ มีความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย อีกประการหนึ่งประชาชนส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดมีความจำเป็นต้องใช้เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย อีกประการหนึ่งประชาชนส่วนใหญ่หรือเกือบทั้งหมดมีความจำเป็นต้องพลังงานไฟฟ้าเพื่อความสะดวกสบายโดยใช้ร่วมกับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็น พัดลม เครื่องปรับอากาศ กาต้มน้ำร้อน เครื่องเสียง และอื่นๆ บางครั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้างดงาม อาจเกิดการชำรุด เสื่อมสภาพและขาดการซ่อมบำรุง อาจเกิดการลัดวงจรของกระแสไฟฟ้าทำให้เกิดอัคคีภัยขึ้นได้เช่นเดียวกันกรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568.737 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่เขตรับผิดชอบ เป็น 50 สำนักงานเขต 154 แขวง จำนวนประชากรตามสำมะโนครัว จำนวน 5,680,380 คน และจำนวนประชากรแฝงอีกประมาณ 2,500,000 คน (สถิติกรุงเทพมหานคร. 2562 : 9) (1) การขาดวิศวกรดับเพลิง (Fire Engineer) ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับ ด้านอัคคีภัยโดยตรง (2) การขาดมาตรฐานเป็นของตนเอง เป็นการนำมาจากต่างประเทศโดยไม่ประยุกต์ใช้ หรือประยุกต์แล้วไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน (Emergency Call System) ไม่สามารถแจ้งเหตุไปยังหน่วยดับเพลิงทั้งในพื้นที่ และพื้นที่ใกล้เคียงได้โดยตรง เมื่อ มีสัญญาณ (Alarm) จากที่เกิดเหตุ (3) การขาดสถาบันหรือองค์กรหลักในการให้ความรู้หรือฝึกอบรม (Fire Academy Centre) ที่เน้นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้หน่วยดับเพลิงและสถานประกอบการต่าง ๆ ได้เรียนรู้ และปฏิบัติงานคนละแนวทาง (4) หน่วยงานรับแจ้งเหตุและโทรศัพท์ฉุกเฉิน (Emergency Call) มีหลากหลายหน่วยงาน หลากหลายหมายเลข ไม่รวมเป็นหมายเลขเดียวกัน ไม่สะดวกในการแจ้งเหตุและประสานงาน ซึ่งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหมายเลขโทรศัพท์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน การประสานงานและแจ้งเหตุ กับหน่วยงานเกี่ยวข้องทั้ง หน่วยดับเพลิง - กู้ภัย และหน่วยแพทย์ - พยาบาลควรเป็นหมายเลข เดียวกัน เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาหมายเลข 911 ประเทศญี่ปุ่นหมายเลข 119 ประเทศ ออสเตรเลียหมายเลข 000 เป็นต้น ส่วนประเทศไทยการแจ้งเหตุฉุกเฉินขึ้นอยู่กับเหตุและขึ้นกับ หน่วยเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยตำรวจหมายเลข 191 หน่วยดับเพลิง-กู้ภัยหมายเลข 199 หน่วยแพทย์ - พยาบาลหมายเลข 1669 เป็นต้น (5) เจ้าของอาคารสถานที่มักละเลยกฎระเบียบด้านการป้องกัน อาทิเช่น ระบบต่างๆ เพื่อความปลอดภัย ได้แก่ ระบบการแจ้งเหตุหรือแจ้งเตือน เมื่อติดตั้งแล้วมักไม่มีการดูแลตรวจสอบ อย่างสม่ำเสมอ ในอาคารบางแห่งมีการติดตั้งระบบควบคุมเพลิงไว้ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ ติดตั้งในที่ลับตา และมีสิ่งกีดขวาง ในอาคารโรงแรมบางแห่ง แม้จะได้จัดทำช่องทางเดิน ทางหนีไฟ หรือทางออกฉุกเฉินไว้ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มี การเก็บสิ่งของกีดขวางช่องทางดังกล่าว และ (6) ขาดการประสานงานที่ดีในความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับเอกชน นายจ้างกับลูกจ้าง ผู้ประกอบการกับผู้ร่วมใช้อาคารสถานที่ทั้งด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรมและการฝึกซ้อม

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มความปลอดภัยในอาคารเหล่านี้ ปัญหาหลักที่พบคือผู้ใช้อาคารยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะที่จำเป็นในการรับมือกับสถานการณ์เพลิงไหม้ ดังนั้น การพัฒนาแนวทางการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการ

ปรับปรุงกฎหมายและระบบการบริหารจัดการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดความเสี่ยงจากอัคคีภัยในอาคารสูงได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้างจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้างจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คำถามในการวิจัย

1. ประชาชนมีความรู้ในการอพยพเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้มากน้อยเพียงใด
2. ประชาชนสามารถรับข่าวสารหรือนำไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่สมมติฐานของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง
2. เพื่อศึกษาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเคยใช้อาคาร และการเคยฝึกซ้อม

สมมติฐานของการวิจัย

ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเคยใช้อาคาร และการเคยฝึกซ้อม

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยอาคารสูงในเขตพื้นที่ แขวงทวีวัฒนา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ใช้อาคารสูงเป็นสำนักงาน และเป็นที่พักอาศัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการเลือกตัวอย่างของการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ดังนี้ขั้นตอนที่ 1 เลือกพื้นที่ทำการศึกษาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือก อาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 7 ชั้นหรือ 23.00 เมตรขึ้นไป จำนวน 6 อาคารจากอาคารสูงทั้งสิ้น จำนวน 23 อาคาร ในพื้นที่ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยเป็นอาคารที่เป็นที่พักอาศัยและอาคารที่เป็นสำนักงาน ประเภทละ 3 อาคาร ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคารสูงเป็นที่พักอาศัย จำนวน 3 อาคาร และผู้ใช้ อาคารสูงเป็นสำนักงาน จำนวน 3 อาคาร จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้อาคารสูงในพื้นที่แขวงทวีวัฒนา เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 อาคารจากทั้งหมด จำนวน 23 อาคาร แบ่งเป็นอาคารประเภทที่พัก อาศัยอาศัย จำนวน 3 อาคารจากทั้งหมด จำนวน 12 อาคาร และอาคารสำนักงานจำนวน 3 อาคาร จากทั้งหมด จำนวน 11 อาคาร

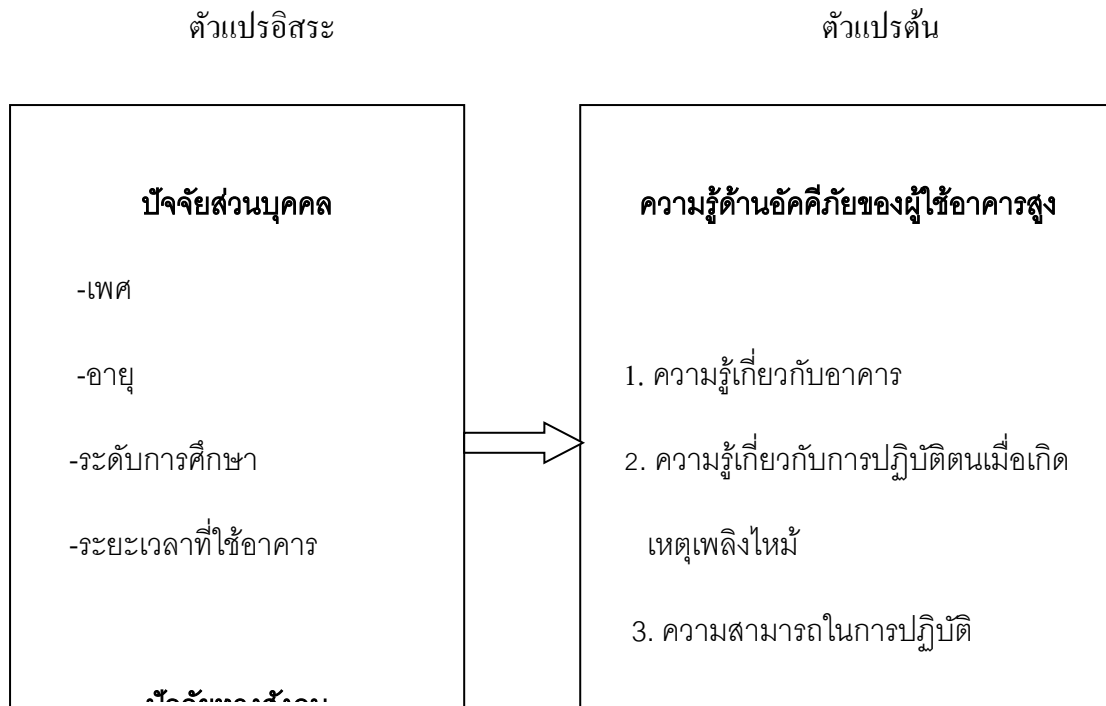
ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยนี้ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-พฤศจิกายน 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความรู้และความสามารถของผู้ใช้อาคารสูงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการมีส่วนร่วม เกี่ยวกับความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของอาคาร
2. ผลการศึกษานำไปประยุกต์ใช้เป็นมาตรการและแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับ ความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในอาคารสูงผลการศึกษานำไปสร้างจิตสำนึกของผู้ประกอบการและผู้ใช้อาคารสูง รวมทั้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความปลอดภัยด้านอัคคีภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง 2) เพื่อศึกษาความรู้และความสามารถในการปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูงจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ การเคยใช้อาคาร และการเคยฝึกซ้อม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเรื่องการพัฒนา
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้
3. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่ใช้อาคารสูงเป็นสำนักงาน และเป็นที่พักอาศัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการเลือกตัวอย่างของการศึกษาใช้วิธีสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) ดังนี้ขั้นตอนที่ 1 เลือกพื้นที่ทำการศึกษาโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือก อาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 7 ชั้นหรือ 23.00 เมตรขึ้นไป จำนวน 6 อาคารจากอาคารสูงทั้งสิ้น จำนวน 23 อาคาร ในพื้นที่ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร โดยเป็นอาคารที่เป็นที่พักอาศัยและอาคารที่เป็นสำนักงาน ประเภทละ 3 อาคาร ขั้นตอนที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้อาคารสูงเป็นที่พักอาศัย จำนวน 3 อาคาร และผู้ใช้อาคารสูงเป็นสำนักงาน จำนวน 3 อาคาร จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม (Structured Questionnaire) ได้สร้างขึ้น ตามแนวคิดของ ESCAP โดยถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของผู้ใช้อาคารสูงกับความปลอดภัย โดยเลือกตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา การประกอบอาชีพ ระยะเวลาการใช้อาคาร ประเภทของการใช้อาคาร ระยะเวลาการใช้อาคาร ระดับความสูงของ อาคาร การฝึกอบรม การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ การเคยเข้าร่วมอบรม การเคยเข้าร่วมฝึกซ้อม การเคยประสบอุบัติเหตุเพลิงไหม้ วิธีและขั้นตอนการปฏิบัติตนออกนอกอาคารในอาคารสูง มีคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้กับอาคารและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ประกอบด้วย 1. ความรู้เกี่ยวกับอาคาร ได้แก่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีทางออกสู่ภายนอกอาคาร ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีบันไดหนีไฟหรือบันไดฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 2 บันได อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีระบบสัญญาณฉุกเฉินในอาคาร (เสียงกริ่ง เสียงไซเรน หรือเสียงหอน) อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีระบบตรวจจับควันไฟอัตโนมัติ (Smoke Detector) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีระบบตรวจจับความร้อนอัตโนมัติ (Heat Detector) ติดตั้งหรือไม่อาคารที่ท่านใช้อาศัย มีอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทถังดับเพลิงเคมี (Extinguisher) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทสายน้ำดับเพลิง (Fire Hose) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีระบบดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler System) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้อาศัยมีระบบไฟส่องสว่างฉุกเฉิน (Emergency

Light) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ หรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้ 1. ความรู้เกี่ยวกับอาคาร ได้แก่ อาคารที่ท่านใช้มีทางออกสู่ภายนอกอาคาร ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง อาคารที่ท่านใช้มีบันไดหนีไฟหรือบันไดฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 2 บันได อาคารที่ท่านใช้มีระบบสัญญาณฉุกเฉินในอาคาร (เสียงกริ่ง เสียงไซเรน หรือเสียงหวน) อาคารที่ท่านใช้มีระบบตรวจจับควันไฟอัตโนมัติ (Smoke Detector) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบตรวจจับความร้อนอัตโนมัติ (Heat Detector) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้ มีอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทถังดับเพลิงเคมี (Extinguisher) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทสายน้ำดับเพลิง (Fire Hose) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler System) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบไฟส่องสว่างฉุกเฉิน (Emergency Light) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ หรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้ 1. ความรู้เกี่ยวกับอาคาร ได้แก่ อาคารที่ท่านใช้มีทางออกสู่ภายนอกอาคาร ไม่น้อยกว่า 2 ช่องทาง อาคารที่ท่านใช้มีบันไดหนีไฟหรือบันไดฉุกเฉินไม่น้อยกว่า 2 บันได อาคารที่ท่านใช้มีระบบสัญญาณฉุกเฉินในอาคาร (เสียงกริ่ง เสียงไซเรน หรือเสียงหวน) อาคารที่ท่านใช้มีระบบตรวจจับควันไฟอัตโนมัติ (Smoke Detector) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบตรวจจับความร้อนอัตโนมัติ (Heat Detector) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้ มีอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทถังดับเพลิงเคมี (Extinguisher) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีอุปกรณ์ดับเพลิง ประเภทสายน้ำดับเพลิง (Fire Hose) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบดับเพลิงอัตโนมัติ (Sprinkler System) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีระบบไฟส่องสว่างฉุกเฉิน (Emergency Light) ติดตั้งหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ หรือไม่ อาคารที่ท่านใช้มีผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงหรือไม่ อาคารที่ท่านใช้

การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรงก่อนนำไปใช้โดยได้มีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน พร้อมทั้งมีการทดสอบแบบ (pre - test) โดย การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 50 แบบสอบถาม เพื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นของคำถาม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้อาคารสูง เป็นที่พักอาศัย และสถานที่ทำงาน เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่าง การจัดกระทำ ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

1. หน่วยของการวิเคราะห์ การศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งหน่วยงานของการวิเคราะห์ ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาสภาพปัจจุบันของผู้ใช้อาคารสูงโดยใช้บริบท (Context) ของสังคมวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความรู้ของผู้ใช้อาคารสูงเพื่อความปลอดภัยด้านอัคคีภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน

2. แหล่งข้อมูล ใช้แหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

2.1 แหล่งข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ข้อมูลเอกสารจาก หน่วยงานราชการ

2.2 แหล่งข้อมูลภาคสนาม เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และการสังเกต (Observation) ในพื้นที่ที่ทำการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของอาคารสูง โดยใช้ประชากรที่ใช้อาคาร เป็นที่พักอาศัยและ เป็นสถานที่ทำงาน มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป อธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ก็มีความสัมพันธ์กันหรือไม่โดยใช้วิธีทางสถิติมาวิเคราะห์ด้วยค่า ไค - สแควร์ (Chi - Square) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant) ที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. เพศ ผู้ใช้อาคารสูงเป็นที่พักอาศัยและเป็นสำนักงานจากข้อมูล เพศชายร้อยละ 47.3 และเพศ หญิงร้อยละ 52.7

2. อายุ ผู้ใช้อาคารสูง ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.7

3. การประกอบอาชีพ ผู้ใช้อาคารสูงส่วนใหญ่ทำงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 42.3 รองลงมาเป็นอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 29.7

4. การศึกษา ผู้ใช้อาคารสูงมีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 18.3 ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 13.7

5. การเคยใช้อาคารสูงมาก่อน เป็นผู้เคยใช้อาคารสูงมาก่อนมากถึงร้อยละ 60.3 และใช้อาคารสูงมากกว่า 1 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาเคยใช้มาก่อน 1 ปี ร้อยละ 24.7 เคยใช้ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 13.3

6. ระดับความสูงของอาคารที่ใช้ ผู้ใช้อาคารสูงส่วนมากใช้อาคารที่มีระดับความสูง 7 - 8 ชั้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา ระดับความสูง 21 ชั้นขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 32.4 และระดับความสูง 9 - 20 ชั้นคิดเป็นร้อยละ 22.6

7. อาคารที่เคยจัดให้มีการฝึกอบรม อาคารสูงที่เคยจัดให้มีการฝึกอบรมมีเพียงร้อยละ 41.3 และไม่เคยจัดการฝึกอบรมร้อยละ 38.3

8. ผู้ใช้อาคารเคยเข้าร่วมฝึกอบรม ผู้ใช้อาคารสูงมีเพียงร้อยละ 27.3 ที่เคยเข้าร่วม ฝึกอบรม และไม่เคยเข้าร่วมฝึกซ้อมมีถึงร้อยละ 72.0

9. อาคารที่เคยจัดให้มีการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ อาคารสูงที่เคยจัดให้มีการฝึกซ้อมมีผู้ใช้อาคารเคยเข้าร่วมฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ผู้ใช้อาคารสูงมีเพียงร้อยละ 37.0 ที่เคยเข้าร่วม ฝึกซ้อมและไม่เคยเข้าร่วมฝึกซ้อมมีถึงร้อยละ 43.0

10. ผู้ใช้อาคารมีความรู้ถึงวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติตนเมื่อเกิดเหตุ ผู้ใช้อาคารสูง มีความรู้สามารถปฏิบัติได้มากถึงร้อยละ 64.0

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความรู้ด้านอัคคีภัยของผู้ใช้อาคารสูง ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) การให้ความรู้แก่ผู้ใช้อาคารเกี่ยวกับกายภาพของอาคาร ระบบและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่างๆที่มีอยู่ในอาคารเพื่อประโยชน์ต่อความปลอดภัยของผู้ใช้อาคารในการรู้จัก การใช้ การนำไปใช้ ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย 2) การจัดฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟให้กับผู้ใช้อาคารอย่างทั่วถึงเพื่อประโยชน์ ในการใช้ระบบและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยต่างๆที่มีอยู่ในอาคารและการปฏิบัติตนเมื่อเกิด เหตุได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวรรณ บุญย์เพิ่ม (2566) ได้ศึกษาเรื่องความปลอดภัยจากอัคคีภัยในอาคารสูง พบว่า การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทำให้รูปแบบวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่

เมืองที่จำเป็นต้องใช้พื้นที่ดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้มีก่อสร้างอาคารสูงเพื่อใช้เป็นที่พักอาศัย ที่ทำงาน ศูนย์การค้า โรงแรม หรืออื่นๆ อาคารสูงส่วนใหญ่จะใช้เป็นอาคารสาธารณะจึงมีโอกาสเกิดความเสี่ยงต่อความปลอดภัยขึ้น และเนื่องจากอาคารสูงเป็นอาคารที่มีผู้ใช้อาคารจำนวนมากเมื่อมีความเสี่ยงสูงก็จะส่งผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมากด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้ใช้อาคารและผู้จัดการอาคารจึงควรตระหนักถึงความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดขึ้นในอาคารสูง ซึ่งประกอบด้วยความเสี่ยงต่อสุขภาพและอนามัย ความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุและอัคคีภัย และความเสี่ยงต่อสวัสดิภาพและทรัพย์สินในบรรดาความเสี่ยงทั้งหมด ในอาคารสูงนั้นความเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัยนับเป็นอุบัติเหตุที่รุนแรงและก่อให้เกิดความเสียหายสูงสุด และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการอยู่อาศัยและใช้งานอาคารสูงได้อย่างปลอดภัยจากอัคคีภัย ผู้ใช้อาคาร ควรทราบถึงลักษณะสำคัญของอาคารที่ดีมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย ทั้งนี้อาคารที่ปลอดภัยจากอัคคีภัย นั้นควรเป็นอาคารที่มีระบบการแบ่งพื้นที่ป้องกันไฟที่ดี มีระบบควบคุมควันไฟที่ดี มีระบบป้องกันอัคคีภัยที่ดี มีทางหนีไฟที่สมบูรณ์และมีการเลือกใช้วัสดุก่อสร้างอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ในส่วนของผู้อยู่อาศัยหรือผู้ใช้อาคารก็ควรเรียนรู้แนวปฏิบัติในการอยู่อาศัยหรือใช้งานอาคารสูง เตรียมตัวศึกษามาตรการเกี่ยวกับความปลอดภัยในอาคาร ร่วมฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟเพื่อที่จะเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีสติ ไม่ตกใจจนเกินเหตุ และไม่ประมาท

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) ทางออกหนีไฟ อุปกรณ์สายน้ำดับเพลิง ผังแสดงจุดตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์แจ้งเหตุเพลิงไหม้ การแจ้งเหตุเพลิงไหม้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องภายนอก
- 2) เมื่อพบเห็นเหตุเพลิงไหม้ในอาคารจะดำเนินการอย่างไร เป็นสิ่งแรก กรณีเมื่ออยู่ในพื้นที่เพลิงไหม้หรือภายในห้องที่เกิดเหตุเพลิงไหม้จะดำเนินการอย่างไร เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ในอาคารสูง เพื่อความปลอดภัยในการอพยพหนีไฟควรใช้ช่องทางหรือเส้นทางใด เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ในอาคารและมีกลุ่มควันไหลเข้าห้องพักหรือห้องทำงานขณะที่ อยู่ในห้องนั้นจะดำเนินการอย่างไร กรณีติดอยู่ในอาคารสูงเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ไม่สามารถหนี ออกมาได้จะอย่างไร กรณีมีเชือกซึ่งสามารถรับน้ำหนักและมีความยาวพอสมควรและมีความ จำเป็นจะต้องใช้เชือกเพื่อเคลื่อนที่ลงจากที่สูงโดยไม่มีผู้ช่วยเหลือสามารถใช้เชือกเป็นอุปกรณ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาถึงความพร้อมของอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย ด้านอัคคีภัยว่ามีปริมาณเพียงพอหรือไม่

2) ความพร้อมในใช้งานมากนักน้อยเพียงใดเป็นไปตาม มาตรฐานหรือไม่ ตลอดจนควรศึกษารวมไปถึงผู้ประกอบการอาคารสูง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของ ผู้ครอบครอง ผู้ดูแลหรือผู้รับผิดชอบ รวมทั้งเจ้าหน้าที่หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยว่าได้มีมาตรการเกี่ยวกับการตรวจตรา การบำรุงรักษาอุปกรณ์ เพื่อความปลอดภัยด้าน อัคคีภัยอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพียงใด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองควบคุมอาคาร (2544). ข้อมูลอาคารสูง กองควบคุมอาคาร กรุงเทพมหานคร.กรุงเทพฯ :

กองควบคุมอาคาร.

กองตรวจความปลอดภัย กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2544). คู่มือการอบรมหลักสูตร

พัฒนาพนักงานตรวจแรงงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

กองบังคับการตำรวจดับเพลิง (2544). สถิติเพลิงไหม้ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2538 - 2544

แผนกวิจัยและสถิติ กก. 4 กองบังคับการตำรวจดับเพลิง. กรุงเทพฯ : กองบังคับการตำรวจ

ดับเพลิง.

ชัชชาติ สิทธิพันธุ์ (2543). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยจากอัคคีภัย.ในหนังสืออนุสรณ์

งานพระราชทานเพลิงศพ พลตำรวจเอก เสน่ห์ สิทธิพันธุ์.กรุงเทพฯ : หอรัตนชัยการพิมพ์.

ดนัย เทียนพุฒ (2545). การออกแบบและการพัฒนาความรู้ในองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัทนาคาได้

จำกัด.

ประกาศกระทรวงมหาดไทย (2534). การป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานประกอบการเพื่อความ

ปลอดภัยในการทำงานสำหรับลูกจ้าง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล.

รายงานประจำปีกองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2544), กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงเทพฯ.

สมคิด ภูมิโกครักษ์ (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อมหลักที่มีอิทธิพลต่อการเกิด

อัคคีภัย, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

มคิด ภูมิโกครักษ์ (2535). การวิเคราะห์ปัจจัยสิ่งแวดล้อมหลักที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอัคคีภัย.

วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ (2540). มาตรฐานการป้องกัน

อัคคีภัย. กรุงเทพฯ : บริษัทส.เอเชียเพรส.

สาโรช แซ่มชู และคณะ (2542). การเตรียมพร้อมรับภาวะวิกฤต กรณีอัคคีภัยในอาคารสูง การสรุป

สรุปอภิปรายการบริหารมิติใหม่ความปลอดภัยยั่งยืนฟื้นฟูเศรษฐกิจ สืบค้นหาความปลอดภัย

ในการทำงานแห่งชาติ ครั้งที่ 14, 10 - 12 พ.ค. 2543.กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์

**ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี**

**Effectiveness of social welfare service provision according to local development plans of
sub-district administrative organizations in Mueang District, Ubon Ratchathani**

Province

อดิศักดิ์ ศรีสุข

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา (1) ระดับประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) แนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 63,241 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเอฟและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอานานิวาส จังหวัดสกลนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) (2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอานานิวาส จังหวัดสกลนคร ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) แนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอานานิวาส จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 5 ด้าน คือ 1.ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและ กลุ่มแม่บ้าน 3. ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 4. ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีความทำ และ 5. ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การจัดบริการสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) The level of effectiveness of social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. (2) Comparison of effectiveness of social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Mueang District, Ubon Ratchathani Province classified by individual characteristics. (3) Guidelines for the development of social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Mueang District, Ubon Ratchathani Province. The study employed a quantitative research design. The population used in this research is people living in the sub-district administrative organization in Mueang District, Ubon Ratchathani Province, aged 18 years and over, totaling 63,241 people. The sample group for the study was determined by using Yamane's formula, resulting in a sample of 389 people. A questionnaire was used as a tool for collecting data. Statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, F-value, and one-way analysis of variance.

Major Findings: (1) The effectiveness of social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Wanornniwat District, Sakon Nakhon Province, in general, is at a high level in all aspects ($\bar{x}$ = 4.48). (2) A comparison of the effectiveness of social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Wanornniwat District, Sakon Nakhon Province, according to personal characteristics. (3) The guidelines for developing social welfare service provision according to the local development plan of the sub-district administrative organizations in Wanarniwat District, Sakon Nakhon Province consist of 5 aspects: 1. Promotion of education, religion and culture 2. Promotion and development of women and housewives groups 3. Promotion and development of children and youth 4. Income development and employment promotion And 5. Promotion of sports and recreation

Keywords: *Effectiveness, provision of social welfare services, sub-district administration organization*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) อยู่ในห้วงเวลาของการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานหลายด้านที่ส่งสมานานท่ามกลางสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดมากขึ้น การแข่งขันด้านเศรษฐกิจจะเข้มข้นมากขึ้นสังคมโลกจะมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นสภาพไร้พรมแดน การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและจะกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ขณะที่ประเทศไทยมีข้อจำกัดของปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์เกือบทุกด้านและจะเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาที่ชัดเจนขึ้น คุณภาพคนไทยยังต่ำ แรงงานส่วนใหญ่มีปัญหาทั้งในเรื่ององค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สังคมขาดคุณภาพและมีความเหลื่อมล้ำสูงที่เป็นอุปสรรคต่อการยกระดับศักยภาพการพัฒนา โครงสร้างประชากร

เข้าสู่สังคมสูงวัยส่งผลให้ขาดแคลนแรงงาน ในขณะที่การบริหารจัดการภาครัฐยังด้อยประสิทธิภาพ ขาดความโปร่งใส และมปัญหาคอร์รัปชันเป็นวงกว้าง จึงส่งผลให้การผลักดันขับเคลื่อนการพัฒนาไม่เกิดผลสัมฤทธิ์เต็มที่ บางภาคส่วนของสังคมจึงยังถูกทิ้งอยู่ข้างหลังท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วในทุกด้าน ความเหลื่อมล้ำมีความรุนแรงมากขึ้น (สำนักงานรัฐมนตรี, 2559)

สวัสดิการสังคมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนเนื่องจากเป็นบริการขั้นพื้นฐานที่จะช่วยให้มนุษย์สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่จะนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ โดยรัฐมีหน้าที่จัดให้เด็กทุกคนต้องได้รับการศึกษาภาคบังคับตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จัดให้บริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานและการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและทั่วถึง ให้ความคุ้มครองแก่ผู้สูงอายุผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสมและได้รับการพัฒนา ซึ่งประเทศไทยก็ให้เห็นความสำคัญดังกล่าวเช่นกัน จึงได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 47-48 “มาตรา 47 บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขของรัฐ บุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย” “มาตรา 48 สิทธิของมารดาในช่วงระหว่างก่อนและหลังการคลอดบุตรย่อมได้รับความคุ้มครองและช่วยเหลือตามที่กฎหมายบัญญัติ บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีและไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ และบุคคลผู้ยากไร้ย่อมมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ” และพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 การจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐและภาคเอกชน ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่น และองค์กรอื่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างความมั่นคงให้เป็นอย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม, 2546)

องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการประชาชนเพื่อสามารถปกครองตนเอง ดูแลการจัดสรรงบประมาณท้องถิ่นเพื่อพัฒนาชุมชน ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและพื้นที่ ผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ มาตรา 253 ในการดำเนินงาน ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย จึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการปรับเปลี่ยนในหลายด้าน ทั้งด้านโครงสร้าง ด้านภารกิจหน้าที่ ด้านงบประมาณและด้านบุคลากร โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในปัจจุบัน ซึ่งในการจัดการบริหารราชการแผ่นดินของไทย ส่วนราชการหรือองค์กรภาครัฐเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขและมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดและมีอำนาจหน้าที่ในการจัดสวัสดิการสังคมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรีผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส โดยได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (10) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วน

ตำบล มีอำนาจในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ในการสังคม สงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2543)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งในอำเภอเมือง ที่มีสภาพปัญหาในเขตพื้นที่และ ความต้องการของประชาชนอยู่เป็นจำนวนมาก เช่นปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาประชาชน ว่างงานส่งผลต่อผู้มีรายได้น้อย ปัญหาการขาดแคลนน้ำสำหรับอุปโภคบริโภคในฤดูแล้ง ระบบประปาหมู่บ้าน และประปา ส่วนภูมิภาคไม่เพียงพอต่อการใช้อุปโภคบริโภคและเพื่อการเกษตรปัญหาการให้บริการสุขภาพของผู้สูงอายุ เด็ก สตรี และ คนพิการ ไม่ทั่วถึงโดยเฉพาะปัญหาด้านสวัสดิการสังคม ยังไม่สามารถดำเนินการจัดบริการสวัสดิการสังคมได้ครอบคลุม และทั่วถึงกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ และเนื่องจากมีข้อจำกัดในการดำเนินงานซึ่ง เกี่ยวข้องกับด้านงบประมาณในการจัดบริการสวัสดิการสังคม จึงได้นำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยนำปัญหา ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมาพิจารณาและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย ภารกิจ และแนวทางใน การทำงานอย่างเป็นระบบ การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยคำนึงถึงผลกระทบที่ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับและ ความต้องการของประชาชนรวมทั้งนโยบายของท้องถิ่น นั้นซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงาน/โครงการของท้องถิ่นมี ทิศทางที่สอดคล้องกัน และสนองตอบต่อปัญหาความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงนอกจากนี้ทั้งเป็นการบริหาร งบประมาณที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย (สำนักงาน จังหวัดอุบลราชธานี, 2562)

โดยปัญหาความต้องการของประชาชน ด้านสวัสดิการสังคม และงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตจะกำหนดไว้ใน แผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2561-2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล , 2560) ประกอบด้วย ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่ม แม่บ้าน ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำ ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมของ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง ซึ่งที่ผ่านมา ประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคม หรือได้รับสวัสดิการสังคมล่าช้า ยิ่งปัจจุบันเกิดสถานการณ์ไวรัสโค วิด-19 ระบาด ยิ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตของประชาชนในทุกระดับและเมื่อผู้วิจัยได้ผลการศึกษาในครั้งนี้แล้ว ยังจะสามารถ นำไปปรับปรุงพัฒนา แผนการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายตามสิทธิอันพึงมี กินคืออยู่ที่ในระดับพื้นฐานได้ หรือใช้เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร ในการพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง ได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคม
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 63,241 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปได้จำนวน 398 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Sampling) และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (1973, p. 251 อ้างถึงในธำนิพนธ์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45)

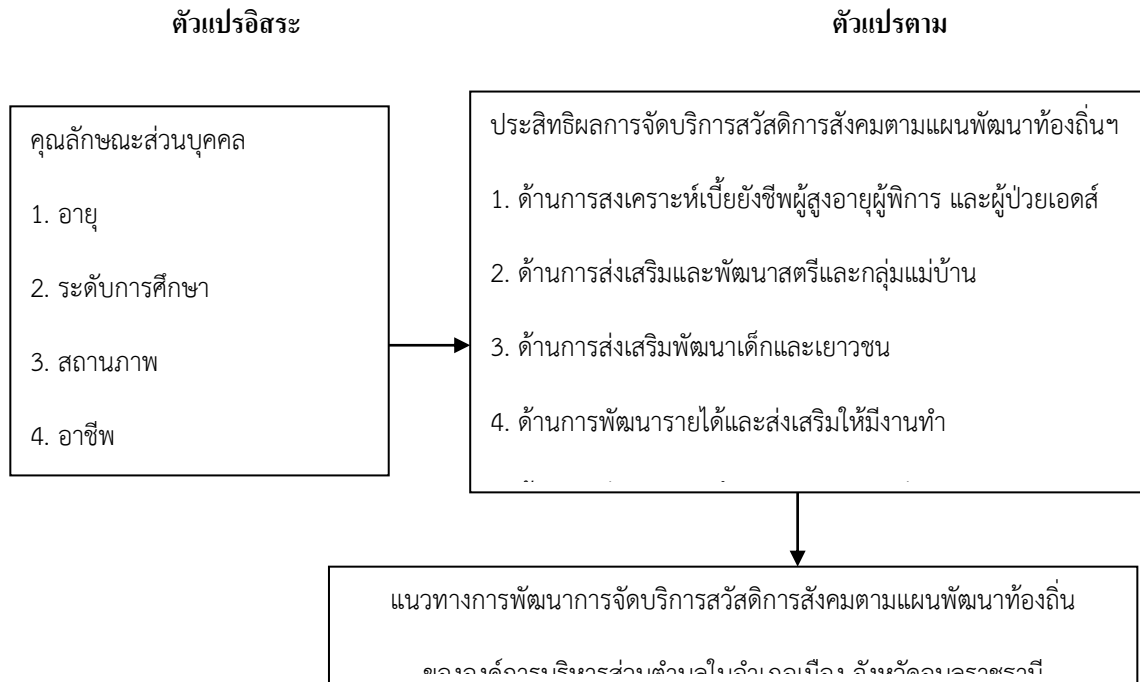
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านเวลา

เดือนธันวาคม 2567 – พฤษภาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสวัสดิการสังคม
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปจำนวน 63,241 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ณ วันที่ 13 กรกฎาคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปได้จำนวน 398 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified Sampling) และการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) (1973, p. 251 อ้างถึงในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 45)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ของอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัย ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ลักษณะแบบสอบถามในตอนที่ 2มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ 2) ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน 3) ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน 4) ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีความทำ 5) ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 74-75) ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของธานินทร์ ศิลป์จารุ (2557, หน้า 75) ดังนี้

4.50–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.50–4.49 หมายถึง ระดับมาก

2.50–3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.50–2.49 หมายถึง ระดับน้อย

1.00–1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

การสร้างและการหาประสิทธิภาพเครื่องมือ

เพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยมากที่สุด ผู้วิจัยจึงดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร นิยามศัพท์เฉพาะและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัยเพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม และข้อคำถาม สร้างกรอบแนวคิดการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสื่อประจักษ์กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้าง รูปแบบและข้อคำถาม เพื่อขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน มีรายชื่อดังนี้

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาคิต ชาญชิตปรีชา ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3.2 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตติ กิตติเลิศไพศาล ตำแหน่ง คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สามารถ อัยกร ตำแหน่ง ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

3.4 นายสกล ศาพทอง ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

3.5 นายวีระ มุ่งมาตร ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลข้าวก่ำอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตัวแปร โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามตรงหรือสอดคล้องกับนิยามตัวแปร

+0 เมื่อ ไม่แน่ใจหรือข้อคำถามมีลักษณะคลุมเครือ ไม่ชัดเจน

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับนิยามตัวแปร

4. แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่อประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ก่อนการขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

5. ขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

6. ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เสนอต่อประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 ชุด ในพื้นที่เขตอำเภอเต่างอยจังหวัดอุบลราชธานี หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นรวมโดยใช้วิธีการของ Cronbach (สิน พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 183) โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามสำหรับคำถามที่มีค่า Item Total Correlation ต่ำเรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้สัมประสิทธิ์อัลฟา ทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ตามมาตรฐานของหลักสถิติ

8. นำแบบสอบถามดังกล่าว ทำการปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อขอความร่วมมือในการแจ้งให้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถาม

2. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร ส่งให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อขอความร่วมมือในการแจ้งให้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยแนะนำตัวเอง พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม และอธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่เข้าใจ

4. ผู้วิจัยคิดตามข้อรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 398 คน

5. เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล หากมีฉบับไหนไม่สมบูรณ์จะคัดออกและทำการเก็บเพิ่มให้ครบตามจำนวน และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยประสิทธิผลการจัดการบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

3.5.1 สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of item-objective congruence)
2. หาอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยวิธี Item-total correlation โดยใช้วิธีใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ
3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach อ้างถึงใน Best, 1977, p. 70)
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติ F-test ชนิดการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Least significant difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดการบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีและผลของการวิจัยมีสาระสำคัญลำดับขั้นตอนของการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 มีสถานภาพสมรส จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 ประกอบอาชีพ เกษตรกร จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 154 คนคิดเป็นร้อยละ 38.70 และมีพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ในตำบลธาตุ จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.60 ตามลำดับ

1.2 ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ เมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.48$) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.42-4.60 เมื่อพิจารณาราย ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ($\bar{X} = 4.60$) อยู่ใน ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำ และด้าน การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X} = 4.47$) อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศรีและกลุ่มแม่บ้าน ($\bar{X} = 4.45$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.42$) อยู่ ในระดับมาก ตามลำดับ

1.3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1.3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัย สติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ เมือง ในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ ระดับนัยสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับ นัยสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลใน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

1.3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3.6 จำแนกตามคุณลักษณะด้านพื้นที่อยู่อาศัย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับนัยสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทธิชัย ชุนสิทธิ์ (2556, หน้า 81) ได้ทำการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณผองอ้วน (2558, หน้า 110) ได้ทำการศึกษาความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านเคื่อ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบ้านเคื่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขปัญหาค่าความยากจนและคดียาเสพติด ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการ ด้านการศึกษาและด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรนันท์ นางาม(2552, หน้า 92) ได้ทำการศึกษาการจัดบริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองสองห้องมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสวัสดิการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา ณะวิชัย (2557, หน้า 71) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ตามแนวทางสิทธิสมมูล ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพในการจัดสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับสูง

ที่ผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ประชาชนพอใจในการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง ในทุก ๆ ด้านโดยเฉพาะด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง มีการจ่ายเบี้ยยังชีพตรงตามเวลาที่กำหนด และให้บริการอย่างทั่วถึง ส่วนด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน มีการส่งเสริมอาชีพให้มีการตัดเย็บสบงจิ๋ว แปรรูปผลิตภัณฑ์อาหาร ผ้าพื้นเมืองงานประดิษฐ์ต่าง ๆ ส่งเสริมให้สตรีมีความรู้ด้านสาธารณสุข ติดต่อประสานงานหาแหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ รวมทั้งให้คำแนะนำแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพให้กับสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง มีการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมสภาเด็กและเยาวชน ให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ให้ความรู้ คำแนะนำในการป้องกันและแก้ปัญหาคาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี และบุคคลในครอบครัว มีการจัดโครงการฝึกอบรมอาชีพส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถหารายได้ในทางที่สุจริตและได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ฝึกอบรมให้เยาวชนมีความรู้ความเข้าใจและรู้จักป้องกันตนเองจากโรคติดต่อทางเพศและการตั้งครรภ์ก่อน

วัยอันควรด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำ มีการฝึกอบรมและดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มอาชีพที่อยู่แล้วในท้องถิ่น เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มจักสาน กลุ่มแปรรูปอาหาร เป็นต้นฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนในพื้นที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำเกษตรผสมผสาน และการตลาดออนไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองได้ประสานงานกับสำนักงานจัดหางานเพื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการรับสมัครงานในพื้นที่จังหวัด เพื่อสร้างงานสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนได้ทราบอย่างทั่วถึง ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จัดให้มีโครงการจัดสรรอาหารเสริม (นม) อาหารกลางวันเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนต่าง ๆ สนับสนุนทุนการศึกษาให้เด็กและเยาวชนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่ จัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอต่อความต้องการในพื้นที่ สนับสนุนกิจกรรมจัดงานบุญประเพณีที่สำคัญ ปลุกฝังให้ประชาชนในพื้นที่เข้าวัดปฏิบัติธรรม จัดการแข่งขันสวดมนต์สรภัญญะเพื่อปลุกจิตสำนึกให้เยาวชนให้ความสำคัญกับศาสนา ด้านการส่งเสริมกีฬานันทนาการ มีการจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีลานกีฬาเอนกประสงค์ประจำชุมชน และดำเนินการจัดการแข่งขันกีฬาระหว่างชุมชน หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นในเขตตำบล เพื่อเสริมสร้างความแข็งแรงและความสามัคคีให้เกิดขึ้นร่วมกัน

2. ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย คือ ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามคุณลักษณะด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและพื้นที่อยู่อาศัย ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาที่พบจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา วงศ์เชื่อน (2552, หน้า 80) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษาอาชีพ และที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเดือน ผิวศรี (2559, หน้า 114) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลพันชาด อำเภอวังสามหมอจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลพันชาด ที่มีช่วงอายุและหมู่บ้านที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามคุณลักษณะด้านสถานภาพ และอาชีพ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรานนท์ มะหัด (2558, หน้า 81) ได้ทำการศึกษาการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาว อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนารัตน์ ทูริสุทธิ์ (2557, หน้า 86) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุบังพวน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ที่ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามคุณลักษณะด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและพื้นที่อยู่อาศัยในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่า เช่นเดียวกันกับความแตกต่างของระดับการศึกษา ซึ่งประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า อาจจะเห็นว่าการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำ อาจมีโอกาและสามารถเรียนรู้เข้าใจสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดมากกว่า ซึ่งการศึกษาก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิดค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่บอกสถานะทางสังคมก็มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ประชาชนที่มีระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันอาจมีความคิดเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำ ควบคู่กับการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพ และจัดหาทรัพยากรให้แก่ประชาชนเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตตามมาตรฐานขั้นพื้นฐานได้ มีการจัดทำแผนการลงพื้นที่ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่เยี่ยมเยียนติดตามสภาพความเป็นอยู่ของประชาชน โดยมีจุดประสงค์คือต้องการให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิสวัสดิการของภาครัฐ แต่ด้วยสภาพพื้นที่ในแต่ละตำบลมีความต่างในด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ทำให้การจัดบริการสวัสดิการสังคมของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองแตกต่างกัน ดังนั้นแล้วประชาชนจึงมีความเห็นที่แตกต่างกันออกไป ส่วนประชาชนที่มีสถานภาพและอาชีพที่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า การจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมืองนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตั้งแต่ผู้บริหารท้องถิ่น จนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมได้ครบทุกคน ทั้งถึง โดยไม่จำกัดหรือเลือกปฏิบัติว่าประชาชนจะมีสถานภาพโสด สมรส หรือหย่าร้าง และไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรก็มีโอกาสได้รับการจัดบริการสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนมีทัศนคติหรือความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดบริการสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคมด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมควรจะมีมุ่งเน้นพัฒนาสถานศึกษา และอุปกรณ์การเรียนการสอนให้ทันสมัยจากเงินงบประมาณเดิม ให้ทุกคนได้เข้าถึงสิทธิด้านการศึกษาโดยเท่าเทียมกัน สนับสนุนทุนการศึกษาให้เด็กและเยาวชน ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส พัฒนาด้านศาสนาและวัฒนธรรม โดยการใช้ต้นทุนมรดกวัฒนธรรมของชุมชนต่าง ๆ ทั้งภูมิสังคม ภูมิปัญญา และภูมิทางวัฒนธรรม ของท้องถิ่นมาช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาสินค้า สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อการลดรายจ่าย สร้างรายได้อย่างพอเพียง ส่งเสริมพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน ควรจัดโครงการฝึกอบรม ปลูกฝังให้ประชาชนในพื้นที่เข้าวัดปฏิบัติธรรม ควรมีโครงการอบรมคุณธรรม จริยธรรมส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา ควรจัดให้มีการประกวดไหว้พระ สวดมนต์หมู่ทำนองสรภัญญะ เพื่อ

กระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจ ควรจะมีกิจกรรมจัดงานบุญประเพณีที่สำคัญ เช่น ประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง ประเพณีคนน้ำผู้สูงอายุในวันสงกรานต์ เป็นต้น

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคม ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้านควรมีการส่งเสริมศักยภาพและบทบาทของสตรีในทุกด้าน จัดฝึกอบรมโครงการให้ความรู้ด้านสาธารณสุข เช่น มะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม เป็นต้น สนับสนุนโครงการจัดฝึกอบรมเพื่อสร้างอาชีพ ติดต่อประสานงานหาแหล่งจัดจำหน่ายสินค้า และให้คำแนะนำแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพ ให้กับสตรีและกลุ่มแม่บ้าน สร้างงาน สร้างรายได้ผ่านการรวมกลุ่มของสตรี โดยมีการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบล ทำงานบูรณาการร่วมกับภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง และก่อให้เกิดความเข้มแข็งที่มาจากภายในกลุ่มของสตรีเอง

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีควรพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำควรเพิ่มการกระจายอำนาจ ทรัพยากร งบประมาณ ความรู้ ผู้ท้องถิ่น ทำให้ชุมชนขนาดเล็กพึ่งตนเองทางเศรษฐกิจสังคมได้มากขึ้น ชุมชนสามารถผลิต บริโภคอาหาร และปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพได้เอง โดยอาศัยทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่ ภูมิปัญญาชาวบ้านส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การทำเกษตรผสมผสาน อบรมพัฒนากิจกรรมกับกลุ่มอาชีพที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่น เช่น กลุ่มทอผ้า กลุ่มจักสาน กลุ่มแปรรูปอาหาร เป็นต้น ส่งเสริมพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีกิจกรรมเด่น ส่งเสริมการตลาดออนไลน์ ให้ชุมชนเกิดรายได้ ภายได้เศรษฐกิจพอเพียง และการมีงานทำในชุมชนอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคม ด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะเด็กอายุต่ำกว่า 3 ปี และผู้ด้อยโอกาส ที่ยังขาดการกระตุ้นพัฒนาการ และการดูแลอย่างเต็มที่ ควรจะเพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้มีการจัดบริการสำหรับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ได้มาตรฐาน และมีค่าใช้จ่ายที่ไม่แพงซึ่งเอื้อให้ทุกครอบครัวสามารถเข้าถึงได้ โดยบริการดังกล่าวอาจดำเนินการภายใต้ความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภาคเอกชนก็ได้ จัดฝึกอบรมอาชีพส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถหารายได้ในทางที่สุจริต มีมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาความรุนแรงต่อเด็ก สตรี และบุคคลในครอบครัวจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาทางสังคม และห่างไกลยาเสพติด

1.5 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาการจัดบริการสวัสดิการสังคม ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ควรจะส่งเสริมให้คนในชุมชนเล่นกีฬาหรือออกกำลังกายอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในแต่ละช่วงวัย ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ลานกีฬาเอนกประสงค์ประจำชุมชน หรือลานกิจกรรมสถานที่ออกกำลังกายเล่นกีฬาให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่ที่เป็นชุมชน ควรจัดให้มีการจัดแข่งขันกีฬาระหว่างตำบลหรือชุมชน เพื่อทดสอบประชันความสามารถด้านกีฬาส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ประชาชนมีที่พักผ่อนหย่อนใจระหว่างมาติดต่อราชการ และควรสนับสนุนกิจกรรมให้ประชาชนปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในชุมชนด้วย

1.6 องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ควรพัฒนาประสิทธิภาพการจัดบริการสวัสดิการสังคม โดยการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รวมทั้งกีฬาและนันทนาการ เด็กและเยาวชน สนับสนุนและพัฒนารายได้ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำโดยเน้นกลุ่มผู้ใหญ่วัยกลางคน กลุ่มการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และผู้มีรายได้น้อย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน กลุ่มอาชีพเกษตรกรรม โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลอินทร์แปลง ส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคอนสวรรค์ และตำบลศรีวิชัย ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมหรืองานสังคมสงเคราะห์ของหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการสวัสดิการสังคม เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านกระบวนการยุติธรรมปัจจัยด้านการประกันรายได้ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัจจัยด้านความมั่นคงทางสังคม และด้านบริการสังคมทั่วไป เช่น มาตรการลดค่าครองชีพของประชาชน การให้บริการในกลุ่มเฉพาะด้านเด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส เยาวชนสตรี เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการจัดบริการสวัสดิการสังคมและงานสังคมสงเคราะห์กับพื้นที่ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่าง และนำไปสู่การพัฒนางานสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมได้ต่อไปในอนาคต

2.3 ควรทำการวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสวัสดิการสังคม และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาเพื่อยกระดับการจัดบริการสวัสดิการสังคมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2547). การกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล. (2560). แผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี (พ.ศ. 2561 –2565). สกลนคร: องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอวานรนิวาส.

สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2548). แนวทางการดำเนินการจัดบริการ สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

สิน พันธุ์พินิจ. (2554). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน์.

อรชฎา ณะวิชัย. (2557). การจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วตามแนวทางลิจิตสมคูล. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรอุมา อังคะมาตย์. (2556). ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอสว่างคราม จังหวัดนครพนม.วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2550). การตรวจสอบภายในสมัยใหม่ (แนวคิดและกรณีศึกษา). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Best, J. W. (1977). Research in Education. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.

Hsiu, Fen Hsieh. (2014). Social welfare utilization and needs of older adults in Taiwan: Survey research. [online] (cited 2020 June 19) Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0029655414001043>.

Lubov, Ivankina. (2015). Modern Social Welfare in the Light of the Sustainability Model. [online] (cited 2020 June 19) Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042814066312>.

Mehdi, Basakha. (2019). Industrial development and social welfare: A case study of Iran. [online] (cited 2020 June 19) Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S003801211830048X>.

**ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู
จังหวัดขอนแก่น**

Effectiveness of the Civil Registration Services at the Local Registration Office of Si

Chomphu Subdistrict Municipality, Khon Kaen Province

อานันท์ นาชัยเลิศ

(Arnan Nachailoer)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น (2) เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) หาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพูจังหวัดขอนแก่นรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยประมาณและคุณภาพประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นมีจำนวน 7,236 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของ ทาโยมานะ สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวผลการวิจัยพบว่า(1)ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก (2) การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าแตกต่างกันทุนด้าน (3)ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู

ควรรนำไปพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู จังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 2 ด้าน คือ 1) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) To study the effectiveness of citizen registration services at the Si Chomphu Subdistrict Municipality Local Registry Office in Khon Kaen province. (2) To compare the effectiveness of citizen registration services at the Si Chomphu Subdistrict Municipality Local Registry Office in Khon Kaen province based on personal characteristics. (3) To find ways to improve the citizen registration services at the Si Chomphu Subdistrict Municipality Local Registry Office in Khon Kaen province.

The research methodology employed both quantitative and qualitative research designs. The population for this study was the residents of Si Chomphu Subdistrict Municipality, Si Chomphu District, Khon Kaen Province, totaling 7,236 people. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 380 people. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistical analyses used were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The research results found that (1) the overall effectiveness of civil registration services of the Local Registration Office, Si Chomphu Subdistrict Municipality, Khon Kaen Province was at a high level. When considering each aspect, the aspect with the highest average value was the aspect of service staff or personnel, and the aspect of service quality was at the highest level, followed by the aspect of service processes and procedures, which was at a high level. (2) A comparison of the effectiveness of civil registration services of the Local Registration Office, Si Chomphu Subdistrict Municipality, Khon Kaen Province according to individual characteristics revealed that they were different in (3) the effectiveness of civil registration services of the Local Registration Office, Si Chomphu Subdistrict Municipality, which should be studied to find ways to promote and develop the effectiveness of civil registration services of the Local Registration Office, Si Chomphu Subdistrict Municipality, Khon Kaen Province, consisted of 2 aspects: 1) buildings and facilities, and 2) service processes and procedures.

Keywords: Effectiveness, Service, Civil Registration

1. บทนำ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2567-2570) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนา

ระบบราชการ ไว้ว่า “ระบบราชการที่ส่งเสริมประชาชนอยู่ดีกินดีทำมาหากินได้ และเชื่อมั่นในภาครัฐ”

อีกทั้งนโยบายรัฐบาลเรื่องการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งมีการกำหนดทิศทางที่สำคัญในการ

พัฒนาระบบราชการที่มุ่งเน้นในด้านการให้บริการประชาชนและการพัฒนาประสิทธิภาพการ

ให้บริการของภาครัฐซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย (1) การพัฒนาการบริการภาครัฐเพื่อ

ประชาชน (2) การปรับบทบาทภารกิจ และโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย ยืดหยุ่น รองรับการ

เปลี่ยนแปลง และ (3) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นายทะเบียน

และผู้ช่วยนายทะเบียนในฐานะเป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนจะต้องมีทักษะด้านการจัดการ

ข้อมูลทะเบียนที่ถูกต้องแม่นยำความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนทักษะการสื่อสาร

และบริการประชาชน เพื่อให้ข้อมูลที่ต้องช่วยเหลือประชาชน และทักษะในการบริหารจัดการงาน

เพื่อให้การดำเนินงานในสำนักทะเบียนมีประสิทธิภาพ

(กรมการปกครอง, 2551) วัตถุประสงค์หลักของงานทะเบียนคือการจัดเก็บรวบรวมบันทึกและจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่

เกี่ยวกับบุคคล สถานศึกษา หรือทรัพย์สินให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลนั้นไปใช้

ประโยชน์ในการบริหารจัดการวางแผนพัฒนาประเทศ การรักษาสิทธิ และหน้าที่ของประชาชน รวมถึงการ

ออกเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ งานทะเบียนหลายประเภทมีส่วน

สำคัญในการรักษาความมั่นคงของชาติ เช่น การป้องกันภัยคุกคามข้ามชาติ การรักษาความมั่นคง

ทางไซเบอร์ การจัดการชายแดน การดูแลทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และการเสริมสร้าง

ศักยภาพการทหารและข่าวกรอง งานทะเบียนราษฎรใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคล ที่เป็นคน

ต่างตัวออกจากคน สัญชาติไทย การควบคุมการจดทะเบียนอาวุธปืน การจัดทำทะเบียนสัตว์พาหนะ

เป็นต้น

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม กระบวนการสร้างความเจริญเติบโต

ทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ของสังคมในภาพรวม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาที่สมดุลระหว่างความเจริญทางเศรษฐกิจ ความเป็นธรรม

ทางสังคม ทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

3. ด้านการสาธารณสุข การจดทะเบียนเกี่ยวกับคนเกิด คนตาย นับเป็นข้อมูลด้าน

สถิติชีพ ที่นำไปใช้ ในการวางแผนพัฒนาอนามัยและครอบครัว

4. ด้านสิทธิของประชาชน เอกสาร การทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ(กรมการปกครอง,2560)ด้วยการถือการปฏิบัติงานบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู

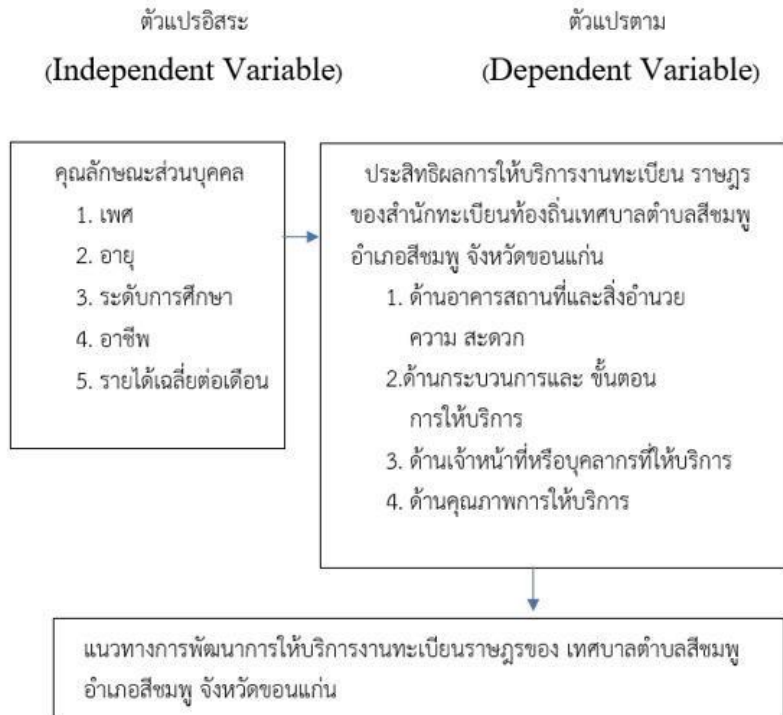
มีพื้นที่ครอบคลุม 5 หมู่บ้าน และ 9 ชุมชน มีประชากรทั้งสิ้นรวม 3,261 คน ซึ่งปฏิบัติงานร่วมกับสำนักทะเบียนอำเภอสีชมพู ณ ที่ว่าการอำเภอสีชมพู โดยมีประชาชนมาใช้บริการประมาณวันละ 10 - 30 ราย และด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคล ของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่แตกต่างกัน และได้มีการมาขอรับบริการในเรื่อง ต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ทำให้เกิดปัญหาและความต้องการของประชาชน ที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น มีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ราษฎร เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้มีความ สนใจที่จะศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสี ชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.3.3 เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพูอำเภอสีชมพูจังหวัดขอนแก่น**สมมติฐานของการวิจัย**ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู

อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น ระดับงานแตกต่างกัน ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล **กรอบแนวคิดของการวิจัย**



2. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

Schein (1970) ประสิทธิภาพขององค์กร (Organization Effectiveness) คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ได้สำเร็จคล่องและเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดต้องการให้คล่องไปได้

Hall (2002) กล่าวว่า องค์กรที่จะมีประสิทธิภาพนั้น ต้องทำการจัดวางองค์กรใหม่ ต้องคำนึงถึงการวางแผน โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สามารถวัดผลได้ คือ ทิศทางของกลยุทธ์หรือจุดมุ่งเน้นขององค์กร วิสัยทัศน์ ค่านิยมความเป็นผู้นำการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า กระบวนการภายในขององค์กร และมาตรการ ตรวจสอบความก้าวหน้าในการบรรลุถึงสิ่งที่องค์กรปรารถนา

มานพร กรานต์เจริญ (2561, หน้า 24) กล่าวว่า ความหมายของประสิทธิผลของ องค์กรหมายถึง ระดับความสำเร็จขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาจพิจารณาจากผลลัพธ์ ่องานหรือการดำเนินงานว่าตรงตามความต้องการหรือไม่หรือการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในด้านผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์

(Outcomes) โดยมีความหมายครอบคลุมถึงผลผลิตที่เกิดขึ้นกับบุคลากรเป็นสำคัญ

สุภาภรณ์ วงศ์กรเขาวลิต (2560, หน้า 10) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิผล

ว่าในการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของทุกองค์กรนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือเป็นความสามารถที่ได้มา อีกทั้งมีการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ เพื่อดำเนินการตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญ เพราะว่าเป็นการก่อให้เกิดประสิทธิผล **แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และการให้บริการ**

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่องค์กรหรือหน่วยงาน มีความต้องการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้องค์กรหรือหน่วยงานของตนเองสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากขึ้น น้าลิน เทียมแก้ว (2556, หน้า 21) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้หลายความหมาย ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมไว้ดังนี้

ชญาธิษฐ์ โสรส (2559, หน้า 25) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้ตรงตาม หรือเหนือกว่าความพึงพอใจ เมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการคุณภาพการบริการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ที่จะสร้างความแตกต่าง และทำให้องค์กรหรือหน่วยงาน สามารถให้บริการได้ อย่างมีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ได้ **สยาม ชูกร** (2559, หน้า 36) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือสูงกว่าความคาดหวัง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ โดยความสะดวกสบายเป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างคุณภาพการบริการที่ดี รวมทั้งสร้างความประทับใจ จนเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการ **สิรินภา ล้าเลิศ** (2565, หน้า 9-13) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญ

อย่างยิ่ง เพราะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เกิดความภักดีต่อธุรกิจ และสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ หรือจัดให้มีบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น ๆ และกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อ ๆ ไปสำหรับสิ่งที่ลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการ มีดังนี้

- (1) ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ ภาพลักษณ์ และค่านิยมเกี่ยวกับองค์กร
- (2) ลักษณะ กิริยามารยาท และการแต่งกายของผู้ให้บริการ
- (3) ชื่อ ตราสินค้า ประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ

(4) ราคา

(5) มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้

(6) การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับเมื่อตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ

(7) คุณภาพที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับจากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้าหรือบริการใน

ลักษณะเดียวกัน ของคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน สรุปได้ว่า การสร้างคุณภาพการบริการนั้น ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดย

เริ่ม ตั้งแต่การเข้าใจและเข้าใจถึงความจำเป็น ความต้องการ ความคาดหวัง รวมไปถึงประสบการณ์ใน

การใช้บริการที่แตกต่างกันของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ มาสร้าง องค์ประกอบในการให้บริการ และการจัดลำดับความสำคัญให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการนั้น รวมทั้งการสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะเกิดการบอกกล่าวกันปากต่อปาก และกลับมาใช้บริการซ้ำ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์กรด้านคุณภาพการบริการ **วิฑูรย์ สิมะโชติ (2543, หน้า 202-203)** การบริการ หมายถึง สิ่งสัมผัสจับต้อง

ได้ยาก การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการ เพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การบริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการ โดยทั่วไป จึงมีคุณลักษณะสำคัญอยู่ 4 ประการ ดังนี้

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน
4. ลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ บริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า หน้าที่บริการ

ศุภนิศัย โขครตนชัย (2536 : 13) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็น

กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย

สุนันตร์ จันทน์วิเศษ (2540 อ้างถึง ธนสิทธิ์. 2543: 14) ได้ให้ความหมายของ การ

ให้บริการว่า เป็นบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน
หมายถึง ผลที่เกิดจากการปฏิบัติหรือ

ดุสิต ทองสาย (2541: 4) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ

การดำเนินงานที่ให้ผลของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หนึ่งเป้าหมายและคุณภาพสูงสุด เพราะในแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์เป้าหมาย ในการปฏิบัติการที่บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

สุ พจน์ ทรายแก้ว (2545: 137-138) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมาย ที่กำหนดไว้การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก

ฮอย และมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001: 373) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

ความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรโดยทั่วไปนั้น มีความสำคัญทั้งทางด้าน การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ ด้านกฎหมายที่ใช้เป็นเอกสารทางกฎหมาย และต้องปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการผู้ใดฝ่าฝืนจะมีความผิด และจะต้องถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย ทางด้านการเมือง ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ที่นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว ทางด้านสิทธิประชาชน เอกสารการทะเบียนหลายประเภทก่อให้เกิดสิทธิแก่ประชาชนหลายประการ (สำนักทะเบียนกลาง 2535 : 106 – 107 อ้างถึงใน บรรจง มาสขาว

2550 : 27) ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น

เทศบาลตำบลสีชมพู ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของอำเภอสีชมพู ช่วงทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 228 สายชุมแพ – อุดรธานี ห่างจากอำเภอชุมแพ ประมาณ 31 กิโลเมตร และห่างจาก จังหวัดขอนแก่น 110 กิโลเมตร มีขอบเขตตาม ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 84 ตอนที่ 124 พ.ศ. 2510 ดังนี้ คือ ด้านทิศเหนือ ตั้งแต่ หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนราษฎรบำรุง ฝากตะวันออก เจริญสะพาน กุดม่วงด้านทิศเหนือเป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ ริม ห้วยกุดแซง ฝั่งทิศตะวันตก ห่างจากริมห้วยทรายขาวฝั่งทิศตะวันตก ตามแนวลำห้วย 600 เมตร ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามลำห้วยกุดแซงฝั่งทิศตะวันตก ห่างจาก

ศูนย์กลาง ทางสายวังเพิ่ม – บุ่งเม่น ตามแนวลำห้วย 1,050 เมตร

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นทางไปทางทิศตะวันตกผ่านถนนราษฎร์บูรณะ ตรงจุดซึ่งอยู่ห่างจากศูนย์กลาง ถนนราษฎร์บูรณะ 550 เมตร ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลาง ถนนราษฎร์บูรณะ 150 เมตร

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เป็นเส้นขนานกับถนนราษฎร์บูรณะไปทางทิศเหนือถึง หลักเขตที่ 5 ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์กลางทางสายวังเพิ่ม – โนนห้วยไฟ 1,100 เมตร จากหลักเขตที่ ๕ เป็นเส้นตรงไปทางทิศเหนือ บรรจบหลักเขตที่ 1 มีพื้นที่ทั้งสิ้น 3 ตาราง

กิโลเมตร หรือ 1,875 ไร่ ครอบคลุมหมู่ที่ 1,10,11,12 และ 15 มีทั้งหมด 5 หมู่ของตำบลวังเพิ่ม

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ หมู่ 1,3	ตำบลวังเพิ่ม	ทิศใต้
ติดต่อกับ หมู่ 12,15	ตำบลวังเพิ่ม	ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ หมู่
10,10 ตำบลวังเพิ่ม	ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ หมู่	1,11
ตำบลวังเพิ่ม			

เทศบาลตำบลสีชมพู มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 3,264 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31

มีนาคม 2568) เทศบาลตำบลสีชมพู แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 9 ชุมชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทิยาพร อัสเจริญวัฒนา (2548) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ

ร่วม : ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่
2. ผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ในด้านความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
3. คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการรับรู้ว่ามีคุณภาพดีในด้านความสะดวก รวดเร็วในการบริการ การต้อนรับและตอบสนองของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ และ ทักษะการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารการติดต่อเวลาที่ได้รับการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรีและการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการกมลรัตนโรจนกุล(2550)ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบุคคล

ออมสิน สาขาสดุ่ย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 43 ปี และมีสถานภาพสมรสแล้ว ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ใน

ระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 22,924 บาท ส่วนวงเงินกู้ ผู้ให้ข้อมูลมีวงเงินกู้เฉลี่ย 394,031 บาทสำหรับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขาสตูล จังหวัดสตูล ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

สุวิวัฒน์ บัวอินทร์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของการบริการและอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับดี ด้านบุคลากรพบว่า ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ได้รับในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด การทดสอบสมมติฐานผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ มีสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัวิธีดำเนินการวิจัยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัยประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลการวิจัย ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีถึง ผู้ใหญ่บ้านหมู่บ้านต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสีชมพู เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องพร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบ สอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองและการลงพื้นที่ จริง เพื่อนำแบบสอบถามไปให้ผู้ใหญ่บ้านแต่ละหมู่บ้านตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 หมู่บ้าน รวม ทั้งสิ้น 380 คน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไป

ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปยังมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี **การวิเคราะห์ข้อมูล**
ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมานำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะแบบสอบถามที่มี ความสมบูรณ์ และลงรหัสในแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดการให้คะแนนตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

5 หมายถึง มีประสิทธิผลมากที่สุด

4 หมายถึง มีประสิทธิผลมาก

3 หมายถึง มีประสิทธิผลปานกลาง

2 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อย

1 หมายถึง มีประสิทธิผลน้อยที่สุด

3. นำแบบสอบถามตอนที่12มาตรวจสอบให้คะแนนแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ประมวลผล โดยวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายชื่อและรายด้านหลักเกณฑ์การแปรผล ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง ประสิทธิภาพระดับน้อยที่สุดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

กรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนกับคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์พรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการอธิบายถึงคุณลักษณะส่วนบุคคล
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เชิงอนุมาน การวิเคราะห์ผลการทดสอบ สมมติฐานเพื่อศึกษาผลความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าทดสอบชนิด Independent Samples และค่าทดสอบชนิด On Way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

4. การหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนโดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างและสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี

สรุปผลการวิจัย

- 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอน ปลาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000บาท จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ
- 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32-4.51
 - 2.1 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 4.20-4.40
 - 2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง 4.35-4.44
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ ระหว่าง 4.44-4.58
 - 2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46-4.56
- 3 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎร จำแนกตามคุณลักษณะส่วน บุคคล สามารถสรุปผลได้ดังนี้
 - 3.1 จำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ โดยใช้ค่าสถิติที่ทดสอบ คือ Independent Sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.2 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนใน ภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 - 3.3 จำแนกตามคุณลักษณะด้านระดับการศึกษา พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
 - 3.4 จำแนกตามคุณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนใน ภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.5 จำแนกตามคุณลักษณะด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนในภาพรวมและรายด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

- 1 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาเดชนันท์สิทธิภาณุ(2556)ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลคงเย็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนแตกต่างกัน ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร จันทร์ประโคน, ประจักษ์กะเนวันและประสิทธิ์สุวรรณรักษ์(2554)ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแวง อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ผลการวิจัยพบว่า1.ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าอยู่ในระดับมากทุรองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความเสมอภาคในการให้บริการและ2.ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีจำนวนมากที่สุดคือควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการรองลงมาคือควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียมต่างๆและควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอตามลำดับผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นทั้งในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีความครอบคลุมทุก ๆ ด้าน การบริการมีความรวดเร็วให้บริการภายในระยะที่กำหนด เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการอย่างสุภาพ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ การบริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง
- 2 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นจำแนกตามคุณลักษณะด้าน เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวม มีความแตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ สุวรรณโชติ (2550) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัญหาการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า

ระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านงานการ บริการและการ เปรียบเทียบระดับปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน เห็นว่ามีปัญหาการบริการงานทะเบียน ราษฎรโดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นิทยา อุปชาคำ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนจาน อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1. ความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับปาน กลาง 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะตาม ลักษณะส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และเขตพื้นที่ที่อยู่ อาศัยที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลโพนจาน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ระดับการให้บริการสาธารณะที่ควรนำไปศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ มี จำนวน 5 ด้าน คือด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชนสรุปประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความ

คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียน ในภาพรวมแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ที่ต่างกันมีแนวคิดและมุมมองและความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ที่แตกต่างกันและประชาชนมาติดต่อราชการหรือมาขอรับบริการของแต่ละคนไม่ เหมือนกัน ทำให้มีมุมมองหรือแนวคิดในเรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีช่องทาง ให้บริการที่เหมาะสม สามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก และให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่ เลือกปฏิบัติคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็วและถูกต้อง และได้รับการบริการอย่าง เท่าเทียมกัน ด้วยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ทำให้ประชาชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันจะ ทำให้ได้แนวคิดและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียน

ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู อำเภอสีชมพู จังหวัดขอนแก่นดังนี้

1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้

1.1 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดบริการที่เหมาะสมสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวกมีที่นั่งไว้รอรับบริการมีน้ำดื่มที่เพียงพอมีกล้องรับความคิดเห็นและจัดทำแบบสอบถามมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอจัดเตรียมสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

1.2 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องมีการติดประกาศแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมจัดคิวการให้บริการตามลำดับก่อนหลังการให้บริการควรมีความรวดเร็วเพื่อให้การบริการมีความถูกต้องตอบสนองความต้องการของ ประชาชน

1.3 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

1.4 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรด้านคุณภาพการให้บริการการให้บริการต้องมีความรวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและได้รับการบริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียม กัน

1.5 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสีชมพู ควรพัฒนาการให้บริการงานทะเบียนราษฎรคือให้คำแนะนำการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยการประชาสัมพันธ์ให้

2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับจังหวัดอื่นในเขตภาคอื่น เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการ

2.2 ควรมีการนำปัจจัยส่วนบุคคลหรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการมาเป็นตัวแปรในการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงตามบริบทของแต่ละสถานที่และพัฒนาให้บริการด้านทะเบียนราษฎรด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้ดียิ่งขึ้นอย่างแท้จริงต่อไป เอกสารอ้างอิง กรมการปกครอง. (2551). คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนกลาง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักยาดินแดน.

ชญาธิษฐ์ โสรส. (2559). คุณภาพการให้บริการไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อ

ภาพลักษณ์. ไปรษณีย์ไทย: ไปรษณีย์จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **ธนสิทธิ์ ศรีรัตน.** (2543). การพัฒนาบทเรียนมัลติมีเดียชุด” เกมคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ”

สำหรับ. นักเรียนชั้นประถมศึกษาป ที่5. ปริญญาณิพนธ กศ.ม. **มาฆพร กรานต์เจริญ** (2561).
ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพล

ต่อ. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ **สยาม ชูกร** (2559, หน้า 36)
คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบ

มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ภาควิชาการบริหารการศึกษา. **บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร** **สุภาภรณ์**

วงศ์กรเขาวลิต.(2560).ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสา

ในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร **ศุภณิตย์ โชครัตนชัย.** (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึก

ประจำปี เล่มที่10. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน