



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

บทความวิจัย

บทความวิจัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2568 เล่มที่ 2 ลำดับที่ 1 - 63

สร้างบัณฑิต ผลิตผู้นำ เลิศล้ำวิชาการ บริหารสังคม อุดมคุณธรรม

คณะรัฐศาสตร์

คำนำ

คณะรัฐศาสตร์ได้จัดเอกสารเผยแพร่บทความวิจัยผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา
ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2568
เพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการนำผลงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้และนำผล
การศึกษาวินิจฉัยไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บทความวิจัยนี้ จะแบ่งเป็น 3 เล่ม ดังนี้

เล่มที่ 1 จะมี ลำดับที่ 1 - 55 เล่มที่ 2 จะมี ลำดับที่ 1 - 63

เล่มที่ 3 จะมี ลำดับที่ 1 - 62

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

คณะกรรมการบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

ที่		หน้า
1	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก กนิษฐา เทพสิงเสาร์	1
2	การจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน กรกนก โยปทุม	19
3	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน กวิณพัฒน์ วสุวัฒน์ศรี	30
4	การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน กัญญาภัทร สุธาดา	49
5	การยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการ: กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา กาญจจิณวุฒ พุฒพ่วง	67
6	ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กิ่งกาญจน์ อ่างแก้ว	82
7	การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง กิตติศักดิ์ บุญแก้ว	101
8	ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา กณศ บุญสุด	120

สารบัญ

ที่		หน้า
9	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร	
	จริยา แก้วคง	137
10	การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ๗ ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7	
	จักรกฤษณ์ แก่นมะสังข์	155
11	ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพญา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	
	จักรพงษ์ พลบุญ	176
12	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานคดีอาชญาคดี สำนักงานอัยการสูงสุด	
	จิรายุทธ์ ภู่วัสด์	187
13	ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ	
	จิรายุทธ์ แก้วด้วง	202
14	ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี	
	จุฑาทิพย์ ระวีแสง	228
15	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา ตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร	
	ชฎาพร ผากา	264

สารบัญ

ที่		หน้า
16	การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	ชนิดดา อ่อนลมุล 279
17	การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกิ่ง จังหวัดเชียงราย	ชนัญญา เขตรักษา 298
18	ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร	ชนัญญา นามวงศ์ 314
19	ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมใน ร้านอาหารในพื้นที่ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	ชวรัตน์ เชิดฉาย 328
20	แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี	ชุตติกาญจน์ ปิ่นทอง 343
21	คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยาอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	ชูชาติ พิศนสร 360
22	การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา	ชิตดีเกาะฮั้ แซะอามา 372

สารบัญ

ที่		หน้า
23	การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี	ญาณิศา ทิตะลำพูน 391
24	การบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ	ฐานิยรัตน์ ปรางศรี 409
25	การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่	จิติวาสส์ สุทธะพินธุ 422
26	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักร	ณัฐชกร ประวันเต 443
27	คุณภาพของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย (One Stop Service)	ณัฐชัย กันธิยะ 458
28	คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	ณัฐพร งามจรัสพงศ์ 482
29	การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย	ณัฐรินีย์ เขียวสิทธิ์ 498
30	ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่ฉาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	ณิชกานต์ พุ่มสงวน 513

สารบัญ

ที่		หน้า
31	แนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	คณยา ขรรยงประยูร 527
32	การประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)	คณิตา กอบกุลธนชัย 543
33	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล	ทวีสิน อุดใจ 562
34	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่	ทินกร แซ่วะ 534
35	คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด	ชนกฤต ชนะเกตุสิงห์ 592
36	วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต	ชนกฤต ระวีวรรณ 609
37	องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง กรม ราชทัณฑ์	ธนัท นิลกำแหง 629
38	การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้าน เขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี	ธัญญ์พัฒน์ นนตะเสน 643

สารบัญ

ที่	เนื้อหา	หน้า
39	การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมชมวัดในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน	
	ธนพล คุณยศยิ่ง	658
40	การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา	
	ธนวันต์ รอดรู้	673
41	แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ	
	ธนายุทธ วุฒิกันย์	686
42	ประสิทธิภาพในการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี	
	นกรินทร์ บุญหลง	701
43	การรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	
	นนทวัชร อภิวัฒน์ภากรณ์	717
44	ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัย เขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	
	นลินรัตน์ โชคศรีนวล	732
45	บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ	
	นภารัตน์ ศรีสุภา	747

สารบัญ

ที่		หน้า
46	ปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	นภัสวรรณ นาคแก้ว 762
47	ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง	นัตวีย์ ชัยวรรณรัตน์ 777
48	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อ พนักงานไปรษณีย์ภำยีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร	นิตยา สระพัฒน์ 793
49	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพใน การให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจงกลนิธิ	นิพนธ์ เกกะสุด 806
50	คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการเจเนอเรชันวายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1	นिरชา ปัดถา 821
51	ประสิทธิผลของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ ของกรมศุลกากร	นිරุตต์ ไวยะรัตน์ 838
52	ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ	พันตำรวจโท นิวัติ เฌงไต้ 851
53	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลบาระ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา	เบญญาภา แพทย์ศิริ 872

- 61 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ปรีyawดี พฤติสาร 956
- 62 ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ปวีณา สีนรอด 973
- 63 ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลา
ปาก จังหวัดนครพนม
ปาริชาติ มูลเมือง 994

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของ
บุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
THE IMPACT OF MOTIVATION ON WORK PERFORMANCE EFFICIENCY
OF PERSONNEL
AT PHITSANULOK PROVINCIAL PRISON

นางสาวกนิษฐา เทพสิงเสาร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก (2) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 121 คน โดย ใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 93 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกมีผลมาจากแรงจูงใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านปริมาณงาน และน้อยสุด ด้านที่ 3 ด้านเวลา ตามลำดับ (2) ระดับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แรงจูงใจ พิษณุโลก

**Research Title: The impact of motivation on Work Performance Efficiency of Personnel
at Phitsanulok Provincial Prison**

Researcher: Miss Kanitta Tepsingsao **Advisor:** Dr.Sophat Sopapimuk

Degree: Master of Public Administration (Public Administration);

Academic Year: 2025

ABSTRACT

The research objectives were (1) To examine the level of work performance efficiency of personnel at Phitsanulok Provincial Prison (2) to study the level of work motivation among personnel at Phitsanulok Provincial Prison.

This research was a quantitative. The population consisted of 121 personnel working at Phitsanulok Provincial Prison. The sample size was determined using systematic random sampling based on the formula of Taro Yamane, resulting in a total of 93 participants. A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistical methods applied for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD).

The results of the research found that (1) The overall level of work performance efficiency of personnel at Phitsanulok Provincial Prison was influenced by motivation and was rated at a moderate level. The aspect with the highest mean score was work quality, followed by cost, work quantity, and the lowest was time, respectively. (2) the overall level of motivation affecting the job performance of personnel at Phitsanulok Provincial Prison, across all 12 aspects, was rated at a high level. When considering each aspect individually, the highest mean score was achievement, while the lowest mean score was working conditions, respectively.

Keywords: Work Performance Efficiency, Motivation, Phitsanulok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การที่จะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมียุทธศาสตร์และการจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทั้งองค์การภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การจะต้องมีความรู้ ความสามารถ วิสัยทัศน์ และแนวทางในการบริหาร เพื่อนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จในทุกๆ ด้าน ในการบริหารงานนอกจากที่จะต้องมีความรู้เรื่องการบริหารและการจัดการแล้ว ควรมีความรู้ความเข้าใจขององค์การ บุคลากร และการเปลี่ยนแปลงด้วย เพื่อการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดซึ่งองค์การที่มีประสิทธิภาพย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การที่มีประสิทธิผลย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จ ส่งผลดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคลากรในองค์การ การพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพนั้น สิ่งสำคัญคือการพัฒนาบุคลากร หรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ เนื่องจากหากการบริหารงานบุคคลในองค์การเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว สามารถคาดหวังได้ว่าจะนำมาซึ่งความสำเร็จแก่องค์การดังกล่าวได้ และในทางตรงกันข้าม หากองค์การใด การบริหารงานบุคคลขาดประสิทธิภาพ อาจทำให้เกิดภาวะการขาดกำลังงาน ขาดคนมีความสามารถในการทำงาน มอบหมายงานไม่เหมาะสมกับบุคคล พัฒนากำลังงานไม่ถูกต้อง ซึ่งมีโอกาสประสบกับความล้มเหลวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากบุคลากรในองค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน สามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพราะการที่บุคคลใดจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลนั้นจะต้องได้รับสิ่งที่ดี เกิดความรับผิดชอบต่องาน กล้าเสี่ยงที่จะทำงานยากขึ้น ประเมินความยากง่ายของงาน รู้จักวางแผน และต้องการเห็นผลงานของตนเองบรรลุถึงความสำเร็จ แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานกระตุ้นให้บุคลากรในองค์การมีกำลังใจ เต็มใจและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ มีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุดใน มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ต้องการพัฒนาองค์การของตนให้บรรลุเป้าหมายซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การในที่สุด การรักษาผู้มีศักยภาพสูงให้ทำงานอยู่กับองค์การไปนาน ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน (อนิวัช แก้วจันทง, 2557, หน้า 126)

การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์ และศิลปะ เป็นศาสตร์ในแง่ที่การบริหารจัดการอย่างเป็นระบบระเบียบ มีแผน มีกระบวนการจัดทำเกี่ยวกับระบบคน ระบบงาน และระบบการใช้ทรัพยากรอย่างมีเหตุผล มีหลักการเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ขององค์การเกิดประสิทธิผล

และประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันการบริหารจัดการก็เป็นศิลปะของการกำกับดูแลบุคคล ให้ความเอาใจใส่ต่ออารมณ์ ความรู้สึก ความต้องการ และความพอใจของแต่ละบุคคล สร้างเงื่อนไขปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมให้เกิดแรงจูงใจ และผลตอบแทนให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ เกิดความพึงพอใจในผู้ปฏิบัติงานทำให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถ (สมใจ ลักษณะ, 2552, หน้า 4) จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้ คือ จะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์การทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์การ มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศุภามาศ แก้วดวงดี, 2553) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และด้วยเหตุผลนี้บุคลากรจำเป็นจะต้องมีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างสูงสุด ทั้งนี้หากบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ ย่อมทำให้โครงสร้างองค์การ มีความเข้มแข็งเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลเกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด

เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานราชการภายใต้สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม มีหน้าที่หลักในการควบคุมผู้ต้องขังให้เป็นไปตามกฎหมาย บริหารจัดการเกี่ยวกับผู้ต้องขัง และแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง โดยดูแลให้ผู้ต้องขังอยู่ภายใต้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตและทักษะเพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังกลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานภายในเรือนจำจะแบ่งเป็นส่วนต่างๆ เช่น ส่วนควบคุมจะปฏิบัติหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังเป็นหลัก อาทิ การควบคุมพฤติกรรม ผีกระเบียบวินัย รวมถึงการจำกัดร่ากำลังเจ้าหน้าที่รักษาการณ์ประจำจุดต่างๆ ในเรือนจำฯ ส่วนสถานพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ในการให้การพยาบาลผู้ต้องขัง จัดทำข้อมูลสุขภาพ การให้บริการทางการแพทย์ทางไกลผ่านเทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น วิดีโอคอล โทรศัพท์ หรือแชต เพื่อปรึกษาแพทย์ วินิจฉัย อาการ และรับคำแนะนำการรักษา รวมถึงการประสานงานส่งผู้ต้องขังออกตรวจนอกเรือนจำฯ และส่วนสวัสดิการผู้ต้องขังปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดอาหารและการจัดเลี้ยงผู้ต้องขัง การเยี่ยมญาติ การรับฝากเงิน การจำหน่ายเครื่องอุปโภคบริโภคที่จำเป็นให้ผู้ต้องขัง เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกจึงจะต้อง ต้องมีความรวดเร็ว เป็นธรรมชาติ เสมอภาค โปร่งใส ตรวจสอบได้ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ จึงจะสามารถทำให้ทั้ง

ผู้ต้องขังและประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในหน่วยงานราชการได้ นอกจากนี้ที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลกมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบูรณาการกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม เช่น การจัดทำระบบข้อมูลผู้ต้องขังผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้ทุกเรือนจำในประเทศสามารถเชื่อมข้อมูลกับส่วนกลางของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมได้ ระบบเยี่ยมญาติออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นในการเยี่ยมผู้ต้องขัง ลดค่าใช้จ่ายทั้งของภาครัฐ และประชาชน ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง รวมทั้งตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและประโยชน์รวมของประเทศ และสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรของเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก เกิดความยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตอาสา พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และมีความมั่นคง มีการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ว่ามีแรงจูงใจใดบ้างที่เกี่ยวข้อง รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลการศึกษาวិจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับปานกลาง
2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกอยู่ในระดับปานกลาง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร (Population) คือ บุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 121 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2568)
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 93 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro) (Yamane, 1976)

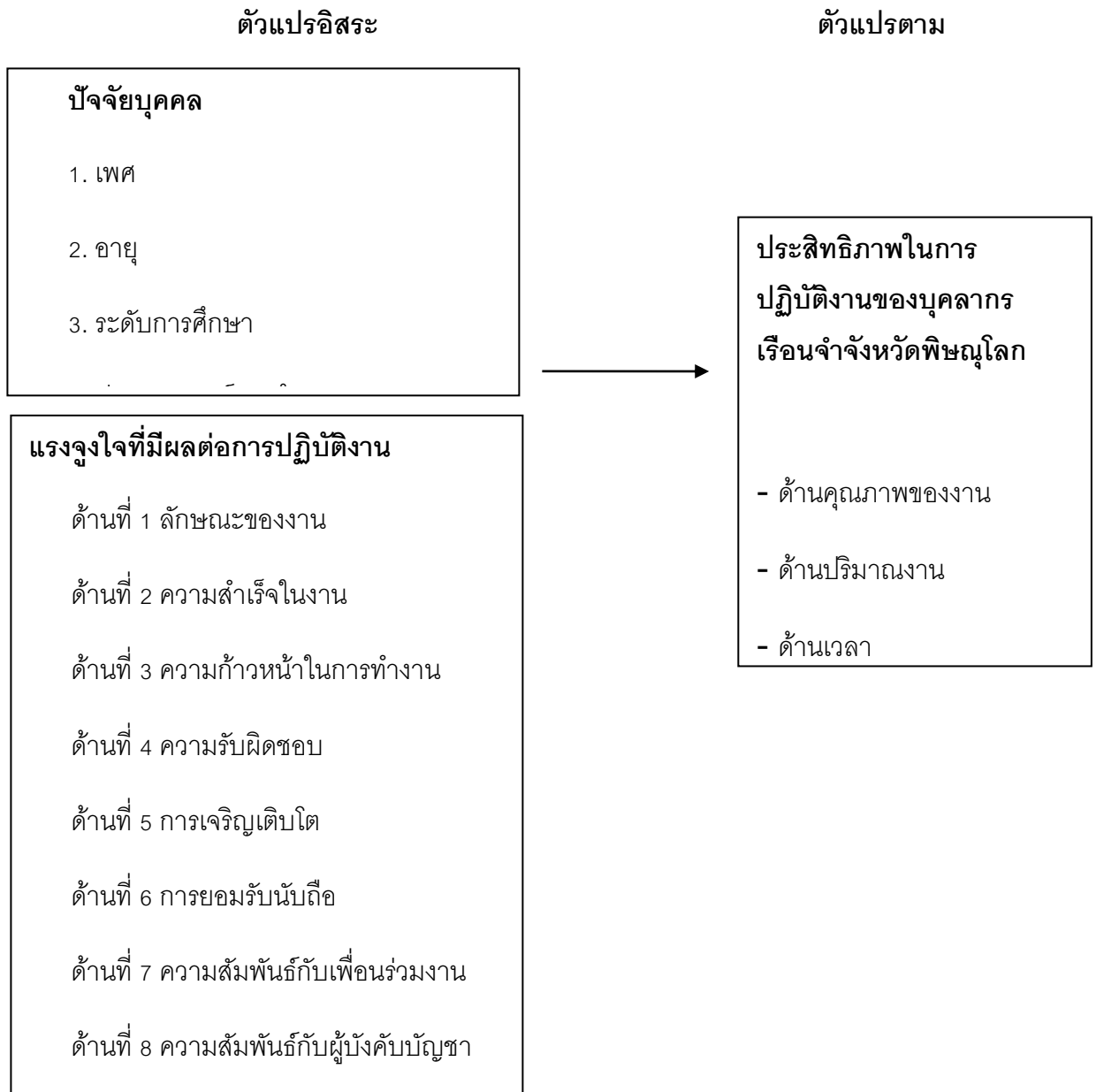
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาที่ใช้ในการวิจัย คือ เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีกรอบในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้การกำหนดหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro) (Yamane, 1976) แสดงวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 93 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) มีขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมและบทความที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

2) ศึกษารูปแบบและการนำไปใช้ของเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยจากหนังสือเอกสาร บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3) นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาประมวลผล เพื่อกำหนดโครงสร้างและขอบเขตของเครื่องมือให้ครอบคลุมกับเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนและประเภทบุคลากร ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคำถามแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาต เพื่อยื่นขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก เพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลกับบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้เป็นกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มตัวอย่างในการขอข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 93 คน

2) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ทำผ่านระบบออนไลน์ Google Form พร้อมชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้ เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่ง Link Google Form และ/หรือ QR code เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล และลงพื้นที่จริง เพื่อชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย

4) เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มุ่งศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนและประเภทบุคลากร โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best (1993 อ้างถึงใน สิ้น พันธุ์พินิจ, 2554, หน้า 155)

3) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 87.10 ขณะที่เพศหญิงมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 และช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.37 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 68.82 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 มีประสบการณ์การทำงานในช่วง 6-10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมาคือต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 ช่วง 11-20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.28 และ 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 ถึง 40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 52.69 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือนช่วง 20,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 34.41 รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.15 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 93 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงวัยกลางคนที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001 ถึง 40,000 บาท และเป็นข้าราชการ

1. จากการศึกษา ระดับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.92) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.82) รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.91) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 0.92) และน้อยสุด ด้านที่ 3 ด้านเวลา ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 01.07) สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณา รายข้อพบว่า ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} =$

4.24) รองลงมาคือ ท่านทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี ($\bar{x} = 4.17$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณภาพงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่กัดที่ยอมรับได้ ($\bar{x} = 2.78$)

ด้านปริมาณงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$, S.D.= 0.92) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผลงานที่ออกมามีปริมาณตามที่องค์กรต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.57$) รองลงมาคือ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายในปริมาณที่พอดีไม่มากเกินไป ($\bar{x} = 3.17$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถทำงานได้ปริมาณงานตามที่องค์กรกำหนด ($\bar{x} = 2.91$)

ด้านเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$, S.D.= 1.07) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาคือ ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ($\bar{x} = 2.91$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 2.34$)

ด้านค่าใช้จ่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$, S.D.= 0.91) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านนำทรัพยากรที่ใช้แล้ว มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร ($\bar{x} = 3.62$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากร ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ($\bar{x} = 3.55$)

2. จากการศึกษา ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมทั้ง 12 ด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D.=0.98) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{x} = 4.06$, S.D.=0.89) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 3.34$, S.D.=1.11) โดยสามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านลักษณะของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.55$, S.D.=1.02) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.01$) รองลงมาคือ ท่านมีอิสระในงานที่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.51$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพึงพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.25$)

ด้านความสำเร็จในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D.=0.89) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานเสมอ ($\bar{x} = 4.28$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.68$)

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D.=0.94) เมื่อ พิจารณารายชื่อ พบว่า ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณมีความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 3.84$) และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{x} = 3.51$)

ด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D.=0.96) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ท่านมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบกำหนด ไว้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.03$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านอุทิศเวลาทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.33$)

ด้านการเจริญเติบโต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D.=0.92) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ท่านมีโอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ท่านมักแสวงหาโอกาสในการทำงาน ($\bar{x} = 4.19$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.39$)

ด้านการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, S.D.=0.88) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.68$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.65$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.35$)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$, S.D.=0.95) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ท่านได้รับความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมี ประสิทธิภาพ จากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมาคือ ท่านสามารถขอความ

ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ใน กรณีที่ท่านมีปัญหาในการทำงาน ($\bar{x} = 3.67$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์นอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.25$)

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D.=1.01) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.26$) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานให้บุคลากรทุกคนตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.19$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถเข้าใจนโยบายและแนะนำแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.51$)

ด้านนโยบายและการบริหารงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.51$, S.D.=1.11) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ นโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงานท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.60$) รองลงมาคือ การบริหารงานในหน่วยงานของท่านมีระบบ แบบแผนที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.56$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม ($\bar{x} = 3.40$)

ด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, S.D.=1.11) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เบื่อหน่ายที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องทำงานมีสภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.38$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง ($\bar{x} = 2.90$)

ด้านความมั่นคงในงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D.=1.02) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ได้ยาวนานตลอดอาชีพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.04$) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมั่นคงในชีวิต ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ ($\bar{x} = 3.76$) และ

ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่านในปัจจุบันมีคุณค่าและความสำคัญต่ออนาคตของท่าน ($\bar{x} = 3.66$)

ด้านค่าตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D.=0.98) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าตอบแทนนอกเวลาปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.19$) รองลงมาคือ อัตราเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.49$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การเบิกจ่ายสวัสดิการอื่น ๆ ของท่าน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าพาหนะ เป็นต้น มีความเพียงพอ รวดเร็วและถูกต้องกับความเป็นจริงในปัจจุบัน ($\bar{x} = 3.20$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยคือ

1) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก บุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$, S.D. = 0.92) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x} = 3.71$, S.D. = 0.82) รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.91) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 0.92) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ด้านที่ 3 ด้านเวลา ($\bar{x} = 3.14$, S.D. = 0.107)

โดย ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีข้อผิดพลาดน้อยมาก ($\bar{x} = 4.24$) รองลงมาคือ ท่านทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี ($\bar{x} = 4.17$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คุณภาพงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานอยู่ในเกณฑ์ที่กัดที่ยอมรับได้ ($\bar{x} = 2.78$)

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$, S.D.=0.98) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{x} = 4.06$,

S.D.=0.89) รองลงมาคือ ด้านการเจริญเติบโต ($\bar{x} = 3.97$, S.D.=0.92) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.89$, S.D.=1.01) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.83$, S.D.=0.96) ด้านความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 3.77$, S.D.=1.02) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{x} = 3.73$, S.D.=0.94) ด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.58$, S.D.=0.88) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{x} = 3.53$, S.D.=0.98) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x} = 3.51$, S.D.=1.11) ด้านลักษณะของงาน ($\bar{x} = 3.50$, S.D.=1.02) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 3.49$, S.D.=0.95) และด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 3.34$, S.D.=1.11) ตามลำดับ

โดย ด้านความสำเร็จในงาน ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.39$) รองลงมาคือ ท่านมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานเสมอ ($\bar{x} = 4.28$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.68$) ตามลำดับ ส่วนด้านสภาพการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บรรยากาศในสถานที่ทำงานของท่าน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เบื่อหน่ายที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และหน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องทำงานมีสภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.38$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ หน่วยงานของท่านมีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนปริมาณงานของแต่ละตำแหน่ง ($\bar{x} = 2.90$) ตามลำดับ

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ ได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพเหมาะสมกับงาน รวมทั้งบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นบรรยากาศในสถานที่ทำงานเป็นมิตรทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ยอมรับในตัวบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. การส่งเสริมความรู้ ความสามารถของบุคลากรช่วยให้สามารถจัดระบบการปฏิบัติงานโดยมีการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย

2. สภาพแวดล้อมที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น
3. ควรมีระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน เมื่อเจอปัญหาต้องจัดการแก้ไขในทันที และนำวิธีการที่ทำการแก้ไขแล้วไปใช้ในงานต่อไป
4. การเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต้องใช้การกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติเพิ่มเติม
2. ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรอื่นเพิ่มเติม
3. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเพียงบุคลากรเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ชนิศา หาญสมบุญ และ กรเอก กาญจนานาโกกิน. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศุภามาศ แก้วดวงดี. (2553). แนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียดอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาอิสระ. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัญฐาพรณ์ คำชมภู. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์สกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไอทีเก็ซ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- อรพินทร์ ชูชม.(2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 11(2): 75-79.

ภาษาต่างประเทศ

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (2010). Organizational Commitment : Evidence of Career Stage Effect. *Journal of Business Research*, 26, pp. 49 - 61.
- Millet. *The Quest For Effective Performance*. New York : McGraw-Hill Book, 2012.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model of effective performance*. New York : John Wiley and Sons Inc.
- A. Simom. *Administrative Behavior*. New York : The Mcmillion, 2014.
- Maslach, Christina.; & Leiter, Michael P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and what to do about it*. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- Maslach, Christina.; Schaufeli, Wilmar B.; & Leiter, Michael P. (2001). *Job Burnout*. *Annual Review of Psychology*.52: 397-422.
- Rothbard, N.P. (2001). *Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles*. *Administrative Science Quarterly* 46 : 655 – 84.
- Velayutham, S. 2003. “The Accounting Profession’s Code of Ethics: Is It a Code of Ethics or A Code of Quality Assurance?”. *Critical Perspectives on Accounting*, 14: 483-503.

การจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาล
ตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

PROVIDING PUBLIC WELFARE SERVICES TO IMPROVE THE QUALITY OF LIFE
FOR THE ELDERLY NONG DAENG SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MAE CHARIM
DISTRICT, NAN PROVINCE

กรรณก โยปทุม

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน จำนวน 630 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง 245 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านรายได้ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนันทนาการ

คำสำคัญ: การจัดบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคม คุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the provision of public services in social welfare for improving the quality of life of older persons in Nong Daeng Subdistrict Municipality, Mae Charim District, Nan Province

The results found that: (1) The provision of public services in social welfare to improve the quality of life of older persons in Nong Daeng Subdistrict Municipality, Mae Charim District, Nan Province was at the highest level overall. When considered by aspect, the highest mean score was found in the income aspect, followed by health

and medical care, while the lowest mean score was found in the recreation aspect, respectively

Keywords: Public service provision, social welfare, quality of life, older persons, Nong Daeng Subdistrict Municipality, Mae Charim District, Nan Province.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาทางด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ และสังคม ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ขณะเดียวกันอัตราการเกิดลดลง ส่งผลให้สัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากรดังกล่าว นำมาซึ่งความท้าทายในการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณสุข เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ มีศักดิ์ศรี และสามารถพึ่งพาตนเองได้ในสังคม

การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการให้โอกาสประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณที่ท้องถิ่นได้รับและการจัดการงบประมาณสู่ท้องถิ่น ที่ผ่านมามีความต้อง การของท้องถิ่นมีมากกว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น แนวทางการถ่ายโอนภารกิจของรัฐให้แก่ท้องถิ่นได้กำหนดความหมายและหลักการที่จะถ่ายโอน ประกอบด้วยหลักการทั่วไป 18 ข้อ รวมทั้งการกำหนดภารกิจที่จะต้องถ่ายโอน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน งานส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบสังคมในชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผนการส่งเสริมการลงทุน การท่องเที่ยว การบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมจารีตประเพณี (สมพล นวะกะ, 2555) นอกจากนี้ รัฐจึงได้ให้ความสำคัญ ได้มีการตรากฎหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ในท้องถิ่นของตนเอง และกำหนดให้การสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุ และ จัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้ง รัฐธรรมนูญได้ บัญญัติ สิทธิของประชาชนไว้ว่า บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ มีสิทธิได้รับสวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือ (นันทนา อยู่สบาย, 2557) สวัสดิการสังคม เป็นการบริการพื้นฐานที่มุ่ง ให้ ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ แก่บุคคลในสังคม ได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ด้านนันทนาการกิจกรรม ชุมชน ด้านความมั่นคงของรายได้ ด้านที่พักอาศัย และด้านความปลอดภัยในชีวิต โดยให้การช่วยเหลือในรูปแบบของสิ่งของเงิน การดูแล และการให้บริการ ซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับ ภาคเอกชนและภาคสังคมในการกำหนดแนวทางการจัดสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์ สาธารณะ และความต้องการของประชาชน ความเสมอภาค และความโปร่งใสในการให้บริการ ทั้งนี้

ถึงแม้ว่า ผู้สูงวัยจะเป็นวัยที่มีความต้องการแตกต่างจากวัยอื่น ๆ แต่ผู้สูงอายุก็เป็นส่วนหนึ่งของ สังคม จึงมีสิทธิ์ได้รับบริการจากสวัสดิการจากสังคม (ศุภวจี ภาษิตานนท์, 2560)

เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มประชากรสำคัญของชุมชน การจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของผู้สูงอายุ ทั้งในด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ และสังคม

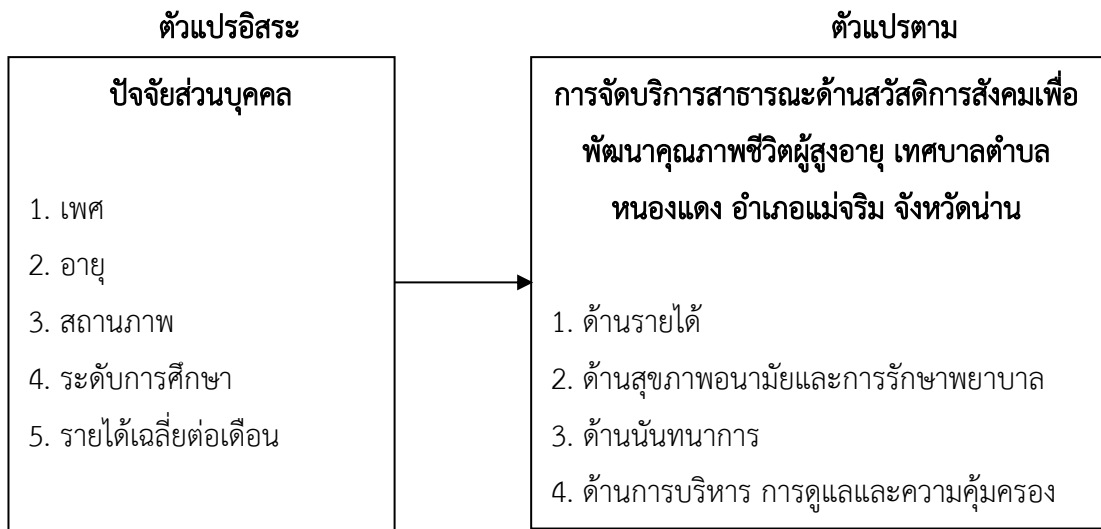
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและแนวทางการดำเนินงานของเทศบาลในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ รวมถึงวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และพัฒนาแนวทางการจัดสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษา จะนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการจัดสวัสดิการในเขต พื้นที่ศึกษา และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการดูแลสวัสดิการทางสังคมและการคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระดับการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่านแตกต่างกัน



1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน

3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน จำนวน 630 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลหนองแดง,2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน จำนวน 630 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โย ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 245 คน

4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึง มกราคม พ.ศ.2569

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษารูปแบบการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1 แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
- 3 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 4 นโยบายและกฎหมายเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และแบบสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน จำนวน 630 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลหนองแดง,2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน จำนวน 630 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โย ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 245 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย มีเนื้อหาเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

3.4.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้มา 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นการจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผล

1. การจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านรายได้ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนันทนาการ

2. แนวทางการจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน พบว่า เทศบาลตำบลหนองแดงควรจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอย่างครอบคลุมทุกมิติของคุณภาพชีวิต โดยบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุและชุมชน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีและดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุขและยั่งยืน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

การจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านรายได้ รองลงมาคือ ด้านสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาล และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนันทนาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตรา หมั่นกิจ (2567) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเขารวก อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี พบว่า 1. ระดับการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล เขารวก อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน โดยด้านสุขภาพอนามัยและการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านรายได้ และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านนันทนาการ 2. แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเขารวก อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี พบว่า ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ควรสนับสนุนงบประมาณในการ จัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้ผู้สูงอายุ และจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ สนับสนุน การทำกิจกรรมร่วมกัน อย่างต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้านรายได้ ควรส่งเสริม สนับสนุนการ รวมกลุ่ม การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับผู้สูงอายุ โดยจัดให้มีการอบรมอาชีพต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้านที่พักอาศัย ควรจัดหางบประมาณหรือตั้ง งบประมาณในการก่อสร้างบ้านเอื้ออาทร หรือก่อสร้างซ่อมแซมที่พักอาศัยให้กับผู้ประสบปัญหา เพื่อให้ผู้สูงอายุมีที่

อยู่อาศัยที่มั่นคงปลอดภัย ด้านนันทนาการ ควรส่งเสริมการดำเนินงานของชมรม หรือกลุ่ม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ โดยคำนึงถึงขีดจำกัดด้านสุขภาพร่างกาย ความพร้อม ความเหมาะสม และความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุเป็นหลักโดยจัดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้านความมั่นคงทางสังคม ครอบครัว ผู้ดูแล และการคุ้มครอง ควรพัฒนาครอบครัวให้เกิดความเข้มแข็ง ส่งเสริมศักยภาพและรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุและคนในครอบครัว เน้นจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ของคนครอบครัวโดยจัดอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้านการสร้างบริการ สังคมและเครือข่าย เกื้อหนุน ควรจัดให้มีอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุในชุมชนครบทุกหมู่บ้าน จัดตั้ง ศูนย์อเนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่

แนวทางการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลตำบลหนองแดง อำเภอแม่จริม จังหวัดน่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโมรยา วิเศษศรี และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมทางสังคม และประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดี ส่วนนโยบายภาครัฐ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ และการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีมาก (2) นโยบายภาครัฐ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ การจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ และการมีส่วนร่วมทางสังคม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยนโยบายภาครัฐ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมา คือ สิ่งแวดล้อมผู้สูงอายุ และการจัดการสุขภาพผู้สูงอายุ และ (3) การบริหารจัดการในทุกระดับ ต้องมีการบูรณาการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อการบริหารการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. เทศบาลควรพัฒนาการจัดบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมทุกมิติของคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ โดยมุ่งเน้นด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต เศรษฐกิจ และสังคม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีความมั่นคง
2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ ครอบครัว และชุมชนในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ และเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายการดูแลในระดับชุมชน
3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรและอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่องโดยการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ

4. **บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดบริการสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ** เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. **ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพื้นที่หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ** เพื่อเปรียบเทียบผลการจัดบริการสาธารณสุขด้านสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในบริบทที่แตกต่างกัน และเพิ่มความทั่วไปของผลการวิจัย

2. **ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพิ่มเติม** เช่น การสนับสนุนจากครอบครัว สภาพแวดล้อมในชุมชน การเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ หรือการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. **ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิจัยแบบผสมผสานร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ** เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ ปัญหา และประสบการณ์ของผู้สูงอายุที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยข้อมูลเชิงตัวเลขเพียงอย่างเดียว

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). **รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2566**. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กาญจนา อินทร์ไชย. (2564). **การจัดสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กระทรวง.(2547). **พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546**. กรุงเทพมหานคร : เจ.เอส.การพิมพ์.
- _____. (2548). **ความมั่นคงของมนุษย์ของประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักปลัดกระทรวงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- จิตติพร วงศ์ใหญ่. (2565). การบริหารจัดการบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**, 11(2), 45–60.
- เจษฎา บุญทา. (2545). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในตำบลแม่ทอพระ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจษฎา นกน้อย,วรรณภรณ์ บริพันธ์. (2560). **ภาพชีวิตของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา**. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. จังหวัดสงขลา.

- ฉัตรทอง อินทร์นอก.(2540). **พฤติกรรมการดูแลตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย**.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไตรรัตน์ จารุทัศน์และคณะ.(2548). **โครงการศึกษามาตรฐานขั้นต่ำสำหรับที่พักอาศัย และสภาพแวดล้อมของผู้สูงอายุ**.กรุงเทพมหานคร:สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ.
- ดวงใจ เปลี่ยนบำรุง.(2540). **พฤติกรรมการดูแลตนเองและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในภาคใต้ของประเทศไทย**.วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิพย์สุดา สุขประเสริฐ. (2563). **การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธาริน สุขอนันต์และคณะ.(2554). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี**.วารสารสาธารณสุขศาสตร์.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล.(2542). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**.อุบลราชธานี : คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นันทิยา ใจเย็น.(2557). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่พิการในพื้นที่ของเทศบาลตำบลท่าไม้ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬจนบุรี**.สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพมหานคร.
- นิธรา แรมจบก.(2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการดูแลผู้สูงอายุของผู้ดูแลกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครอุดรธานี**.วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บรรลุ ศิริพานิช.(2542). **ผู้สูงอายุไทย**.พิมพ์ครั้งที่ (1). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
_____.(2553). **คุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ**. สืบค้นเมื่อ กุมภาพันธ์ 10, 2555.
[www.matichon.co.th /](http://www.matichon.co.th/)
- บรรจง วาที.(2544). **ความสัมพันธ์ความหวัง พฤติกรรมความเผชิญเครียด กับคุณภาพชีวิตผู้ป่วยของครอบครัวผู้ป่วยเอดส์**. ขอนแก่น: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยภรณ์ เลาหบุตร.(2557). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนหมู่ 7 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี**.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.จังหวัดชลบุรี.
- ปิติ ทั้งไพศาล และคณะ.(2550). **พฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลเขาวไร่ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม**.วารสารวิจัยระบบ

- พัชรภรณ์ พัฒนะ.(2560). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่เข้าโรงเรียนผู้สูงอายุ จังหวัดสระบุรี.**ค้นคว้า
อิสระหลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการการสร้างเสริมสุขภาพคณะ
สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.
- วรรณภา กุมารจันทร์.(2543). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบน.**เชียงใหม่.วิทยานิพนธ์
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK MOTIVATION AND
ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF OFFICERS AT
MAE HONG SON PROVINCIAL PRISON

กวิณพัฒน์ วสุวัฒน์ศรี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่ง/ฝ่ายงาน และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งเป็นบุคลากรข้าราชการ พนักงานราชการ จ้างเหมาบริการ รวมทั้งหมดจำนวน 80 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของเครซี่และเมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความทุ่มเทในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ตำแหน่ง/ฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีระดับความ

ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เจ้าหน้าที่เรือนจำ เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ปัจจัยส่วนบุคคล

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the level of work motivation and organizational commitment of officers at Mae Hong Son Provincial Prison, (2) to compare organizational commitment classified by personal factors including gender, age, educational level, length of service, and position/department, and (3) investigate the relationship between work motivation and organizational commitment.

This research was quantitative. The population consisted of 80 officers at Mae Hong Son Provincial Prison, including civil servants, government employees, and outsourced service staff. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table, resulting in 70 respondents. A questionnaire was used as the research instrument. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The results of the research found that (1) Overall, work motivation was at a high level. Among the dimensions, responsibility had the highest mean score, while salary and benefits had the lowest mean score and were at a moderate level for organizational commitment, it was found that the overall level was high. The dimension with the highest mean score was dedication to work, whereas the dimension with the lowest mean score was the desire to remain a member of the organization permanently., (2) differences in gender, age, educational level, and length of service did not result in statistically significant differences in organizational commitment. However, differences in position/department led to statistically significant differences, and (3) work motivation was positively correlated with organizational commitment at a statistically significant level, particularly the responsibility dimension.

Keywords: Work Motivation, Organizational Commitment, Correctional Officers,

Mae Hong Son Provincial Prison, Personal Factors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงของสภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อม ล้วนแต่ส่งผลให้ในแต่ละองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการ บริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อองค์กร โดยในด้านบวก เช่น องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพบนสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บุคลากรจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่วนในด้านลบ เช่น บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน จะมีความกดดันในการปฏิบัติงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายให้ สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ ความกดดันต่าง ๆ อาจส่งผลให้บุคลากรมีความ ผูกพันต่อองค์กรลดลงเรื่อย ๆ (โสมยสิทธิ์ มูลทองทิพย์, 2556) ดังนั้น เมื่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่ ลดลง กำลังใจในการปฏิบัติงานย่อมลดลง และหากมีโอกาสที่ดีกว่า พนักงานอาจจะเลือกไปยังที่ใหม่ได้

เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นข้าราชการประเภทพลเรือน สังกัด กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายใต้เรือนจำและทัณฑสถานเป็นหลัก มีภารกิจในการควบคุมผู้ต้องขัง บำบัด ฟื้นฟูและแก้ไขพฤติกรรมของผู้ต้องขัง โดยข้าราชการ กรมราชทัณฑ์ ถือว่า เป็นข้าราชการพลเรือนที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่พิเศษมากกว่าข้าราชการ พลเรือน ประเภทอื่นๆ ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำตลอด 24 ชั่วโมง โดยกรมราชทัณฑ์ได้รับอนุมัติ กรอบอัตรา กำลังคนสำหรับการทำงานเฉพาะในเวลาราชการ โดยทำงานเพียงวันละ 8 ชั่วโมง ซึ่งเป็นกรอบ อัตราต่ำสุดที่บังคับใช้ ส่วนการทำงานนอกเวลาราชการ เพิ่มขึ้นอีกวันละ 16 ชั่วโมง กรมราชทัณฑ์ จึงต้องหมุนเวียนข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาทำการปกติ ทุกตำแหน่งต้องมาทำหน้าที่ เข้าเวรรักษาการณ์ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์ ปฏิบัติหน้าที่ได้ตรากตรำกว่าเจ้าหน้าที่

ในองค์การอื่นๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ของกรมราชทัณฑ์เกิดความ เหนื่อยหน่าย อีกทั้งยังไม่มีเวลาเพียงพอให้กับสมาชิกในครอบครัว นอกจากนี้ กรมราชทัณฑ์ยังได้ให้ความสำคัญสูงสุดในการป้องกันไม่ให้ผู้ต้องขังหลบหนี แม้ว่าเรือนจำจะมีเจ้าหน้าที่รู้ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ กรมราชทัณฑ์ก็ไม่อาจปฏิเสธการรับผู้ต้องขังได้ แม้ว่าจะเลยเวลาราชการ แล้วเจ้าหน้าที่จะต้องรับตัวผู้ต้องขังทันทีที่มีคำสั่งตามกฎหมายจะเลื่อนไปทำวันอื่นไม่ได้ จึงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องรับภาระหนักและความเครียดในการทำงานความผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะจะนำพาไปสู่องค์การที่ประสบความสำเร็จ เพราะองค์การที่มีบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูงองค์การจะประสบความสำเร็จ ในองค์การที่มีบุคลากร มีความผูกพันก็ มีความรักใคร่กลมเกลียวในการทำงานและไม่อยากลาออกจากองค์การ และไม่อยากลาออกจากองค์การ ซึ่งที่สำคัญในองค์การคือ บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีความรักในงาน ผู้บริหารองค์การจึงต้องมีความสามารถในการสรรหาบุคลากร และในขณะเดียวกันก็คือการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การได้ให้นานที่สุด ด้วยการสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความผูกพันจะมี การนำมาซึ่งความจงรักภักดี ความเต็มใจ และอุทิศตนในการทำงาน

นอกจากนี้ การที่พนักงานลาออกก็คือต้นทุนขององค์การที่จะต้องลงทุนในการพัฒนาบุคลากรใหม่ ทางต้นทุนจากการสรรหาอบรมพัฒนาเรียนรู้งานศูนย์เสียเวลาไปโดยใช่เหตุ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความสัมพันธ์ที่ แน่นแฟ้นระหว่างบุคคลกับองค์การ และเป็นการยอมรับและความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมของ องค์การร่วมกัน เตรียมพร้อมที่จะทำงานด้วยความเอาใจใส่ทุ่มเท มุ่งมั่น และเพิ่มความสามารถ สูงสุดเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและอยู่ในองค์การต่อไป ความผูกพันขององค์กรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ เพราะหากสมาชิกหรือคน ในองค์การมีความมุ่งมั่นต่อองค์การในระดับสูง การบริหารองค์การก็จะประสบความสำเร็จอย่างสูง และเกิดประสิทธิผล สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ความผูกพันในองค์การจึงเป็นสิ่งที่ควร ทำให้เกิดขึ้นกับองค์การ เพราะเมื่อมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว ย่อมทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพของงาน รวมถึงความพร้อมที่จะได้รับการส่งเสริมการปฏิบัติงาน โดยรวม ทำงาน องค์การทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมและความผูกพันในการ เนื่องจากสามารถช่วยกระตุ้นการทำงานของบุคลากรและสร้างแรงผลักดันในการทำงาน (เจษฎา นกน้อย, 2560) เพราะฉะนั้น องค์การจึงต้องปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มศักยภาพใน การแข่งขัน ด้วย

การสร้างแรงจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานนี่คือสิ่งที่องค์การควรบรรลุ ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจทำงานให้กับองค์การมาเป็นเวลานานและเต็มใจที่จะทำงานให้สำเร็จไปด้วยดี ทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การส่งเสริมความมุ่งมั่นต่อองค์กรยังก่อให้เกิด ประโยชน์อันทรงคุณค่าแก่องค์การอีกด้วย ซึ่งได้ผลในระยะยาวเพราะธรรมชาติของมนุษย์จะมี พฤติกรรมเชิงบวกเมื่อได้รับการตอบสนองที่น่าพอใจ (จุฑามาศ ทันธิกุล และ ชลภัสสรณ์ สิทธิ วงศ์ชัย, 2560)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน เพื่อใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในด้านการควบคุมและการพัฒนา พฤตินิสัยผู้ต้องขัง การฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง การอยู่เวรรักษาการณ์ การเฝ้าระวังไม่ให้เกิดเหตุร้ายขึ้นภายในเรือนจำสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานบุคคลได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับสูง
2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ตำแหน่งหรือฝ่ายงานที่ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

3. แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน การศึกษาได้ดำเนินการโดยการรวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งเป็นบุคลากร ข้าราชการ พนักงานราชการ จ้างเหมาบริการ รวมทั้งหมดจำนวน 80 คน (ข้อมูลกรมราชทัณฑ์, 2568) โดยการใช้สูตร Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน สำหรับ ประชากรขนาดเล็ก ระดับความเชื่อมั่น 95%

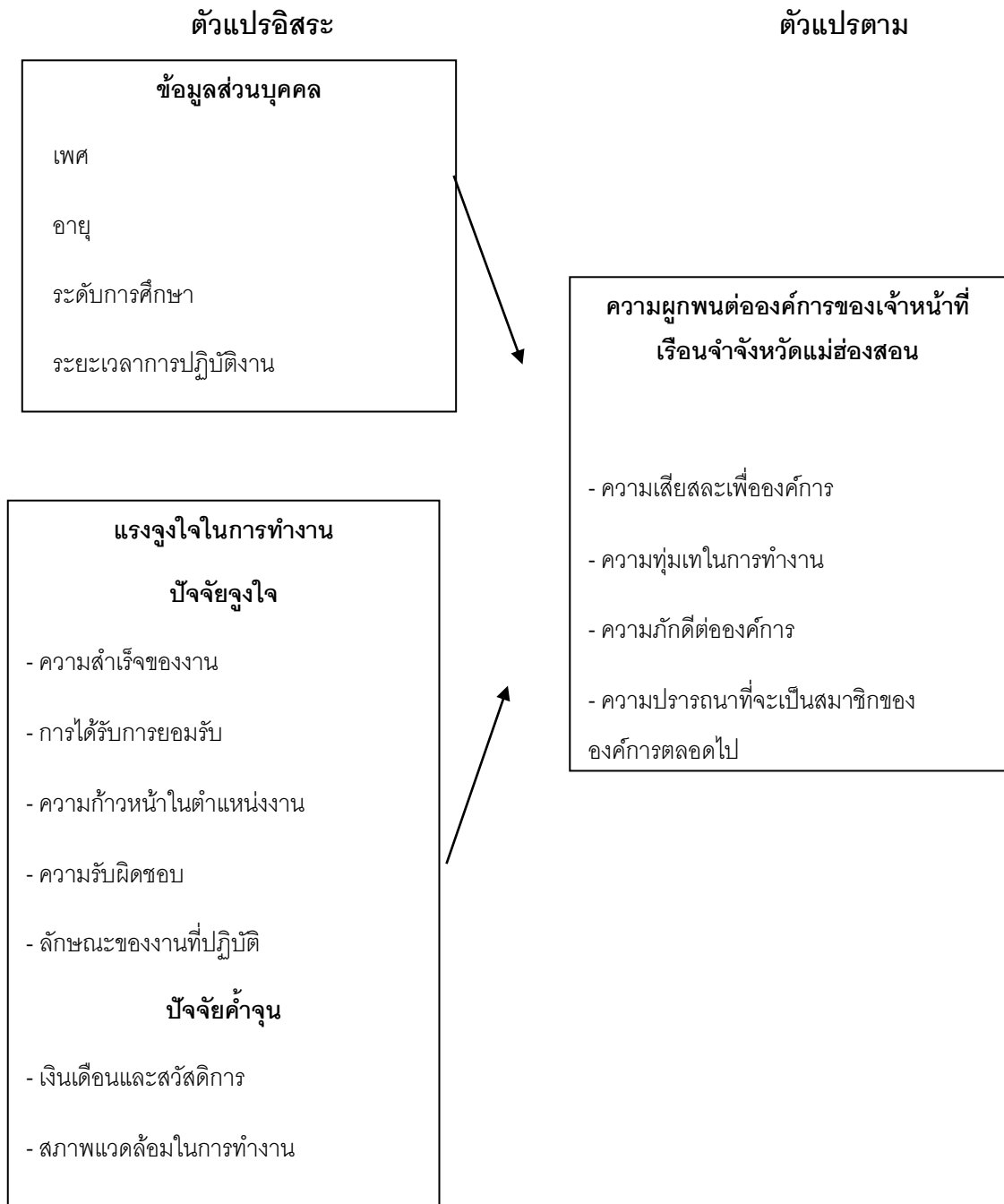
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ ในสังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างพฤษภาคม -กันยายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยค้นคว้าหาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ข้อมูลเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน แบ่งเป็นบุคลากรข้าราชการ พนักงานราชการ จ้างเหมาบริการ รวมทั้งหมดจำนวน 80 คน (ข้อมูลกรมราชทัณฑ์, 2568) โดยการใช้สูตร Krejcie and Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน สำหรับประชากรขนาดเล็ก ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งหรือฝ่ายงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามในส่วนของแรงจูงใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg's มีโดยแบบสอบถามแบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) ความรับผิดชอบ 5) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ จำนวน 15 ข้อ

2. ปัจจัยค่าจุน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) เงินเดือนและสวัสดิการ 2) ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงาน 3) สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน 4) การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร 5) ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร จำนวน 15 ข้อคำถามรวมทั้งหมด จำนวน 30 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ประกอบด้วย 1) ความทุ่มเทในการทำงาน 2) ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กร 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร 4) ความเสียสละเพื่อองค์กร จำนวน 12 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

2. การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจ และความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยหากค่า Sig. \leq 0.05 แสดงว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งหรือฝ่ายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 70 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 67.14 และเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 เมื่อพิจารณาทางด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-35 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาคือช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.29 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาคือ 11-15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.14 มากกว่า 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 ด้านตำแหน่ง/ฝ่ายงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายควบคุม จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.29 รองลงมาคือฝ่ายธุรการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ฝ่ายพัฒนาและแก้ไขผู้ต้องขัง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ฝ่ายพยาบาล/สาธารณสุข จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 ฝ่ายการเงิน/พัสดุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

2.1 แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70, S.D. = 0.67$) เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.05, S.D. = 0.58$) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.59$) และ ความสำเร็จของงาน ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.61$) ถัดมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.63$) และ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.65$) ส่วน การได้รับการยอมรับ ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.66$) และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (\bar{X}

= 3.56, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมากเช่นกัน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.72) และ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.74) ขณะที่ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.81) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยแรงจูงใจ

2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ" ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ งานที่สำเร็จทำให้ท่านมีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น" ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.60) ถัดมา คือ ท่านพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด" ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความสำเร็จของงานทำให้ฉันรู้สึกมีคุณค่า" ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.70)

2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ การได้รับคำชมเชยทำให้ท่านมีกำลังใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานให้ความเคารพในความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.63) สะท้อนให้เห็นว่า การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการทำงานท่านรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.68) มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา" ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.72)

2.1.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเห็นโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.70) รองลงมา คือ หน่วยงานมีระบบเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.73) ถัดมา คือ ความก้าวหน้าในงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าน ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.77) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านมีแรงจูงใจจากโอกาสเติบโตในอาชีพ" ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.76)

2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ ท่านเต็มใจรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย"

($\bar{X}=4.18$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ” ($\bar{X}=4.10$, S.D. = 0.55) ถัดมา คือ ท่านทำงานด้วยความตั้งใจและรอบคอบ” ($\bar{X}=4.03$, S.D. = 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในหน้าที่ของตนเอง” ($\bar{X}=3.89$, S.D. = 0.65)

2.1.5 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.88$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือ งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ($\bar{X}=3.98$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ งานของท่านมีความหมายและมีคุณค่า ($\bar{X}=3.92$, S.D. = 0.60) ถัดมา คือ ท่านพึงพอใจกับลักษณะงานที่ได้รับ ($\bar{X}=3.86$, S.D. = 0.64) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คืองานที่ท่านเหมาะสมกับความสามารถของท่าน ($\bar{X}=3.76$, S.D. = 0.70)

ปัจจัยคำจุน

2.1.6 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.21$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.48$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ ผลประโยชน์และสวัสดิการช่วยเสริมแรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{X}=3.42$, S.D. = 0.75) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้มีความเพียงพอ ($\bar{X}=3.05$, S.D. = 0.88) และค่าตอบแทนที่ได้รับสร้างคามพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X}=2.89$, S.D. = 0.89) อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.56$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ฉันรู้สึกปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงาน ($\bar{X}=3.72$, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ บรรยากาศในการทำงานเอื้อต่อประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{X}=3.61$, S.D. = 0.66) ส่วนข้อสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.48$, S.D. = 0.72) และ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานมีความเพียงพอ ($\bar{X}=3.43$, S.D. = 0.75) แม้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.1.8 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=3.84$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพัฒนาความรู้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท่าน ($\bar{X}=3.96$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ($\bar{X}=3.90$, S.D. = 0.62) ส่วนข้อมีโอกาสพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.78$,

S.D. = 0.67) และหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมพัฒนา ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.71) แม้มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

2.19 ด้านความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.52) รองลงมา คือท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.55) ส่วนข้อการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.60) และท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.69) แม้มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

2.20 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ งานที่ท่านปฏิบัติมีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.69) ส่วนข้อ คือท่านรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือหน่วยงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของท่าน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.80)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ความภักดีต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.60) ถัดมา คือ ความเสียสละเพื่อองค์กร ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.64) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.66)

3.1.1 ด้านความเสียสละเพื่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านยินดีเสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือท่านพร้อมช่วยเหลืองานนอกเหนือหน้าที่ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.60) ส่วนข้อ คือท่านพร้อมทุ่มเทแม้ต้องเหน็ดเหนื่อย ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.72)

3.1.2 ด้านความทุ่มเทในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ “ท่านทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติงาน” ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.52$) รองลงมา คือ “ท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ” ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.54$) ส่วนข้อ คือ “ท่านให้ความสำคัญกับหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง” ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.59$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ “ท่านมุ่งมั่นในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างมีคุณภาพ” ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.67$)

3.1.3 ด้านความภักดีต่อองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.60$) รองลงมา คือ ท่านมีความภาคภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.63$) ส่วนข้อ คือ ท่านมีความรู้สึกผูกพันและซื่อสัตย์ต่อองค์กร ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.67$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ท่านต้องการเห็นองค์กรประสบความสำเร็จ” ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.74$)

3.1.4 ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก คือท่านตั้งใจทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ” ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.60$) รองลงมา คือ ท่านไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร ($\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.63$) ส่วนข้อ คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป ($\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.69$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในระยะยาว ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.72$)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.62$)ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ขณะที่ปัจจัยด้าน ตำแหน่ง/ฝ่ายงาน พบว่า มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.05)

สมมติฐานที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสัมพันธ์เป็นไปใน ทิศทางเชิงบวก แสดงให้เห็นว่า เมื่อแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น ระดับความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานราชทัณฑ์ซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อกระบวนการยุติธรรมและความมั่นคงของสังคม ส่งผลให้บุคลากรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงาน ซึ่งถือเป็นลักษณะของแรงจูงใจภายใน อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในขณะ ที่ด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับปานกลาง อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบค่าตอบแทนในภาครัฐ ซึ่งแม้จะไม่ใช่ว่าปัจจัยหลักในการสร้างแรงจูงใจ แต่ยังคงมีบทบาทต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg ที่อธิบายว่า ปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบต่อ และลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจได้มากกว่าปัจจัยค้ำจุน เช่น เงินเดือนและสวัสดิการ

2. เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนมีความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีความรู้สึกเชิงบวกต่อองค์กร มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทุ่มเทในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสะท้อนถึงความตั้งใจ อุทิศตน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ขณะที่ ด้านความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไปมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านโอกาส ความก้าวหน้า ภาระงาน หรือแรงกดดันจากลักษณะงานราชทัณฑ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer และ Allen ที่อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยมิติด้านอารมณ์ ความต่อเนื่อง และบรรทัดฐาน โดยเฉพาะมิติด้านอารมณ์ซึ่งสัมพันธ์กับความทุ่มเทในการทำงาน ทั้งนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ แก้ววิจิตร (2565) ที่พบว่า บุคลากรกรมราชทัณฑ์มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง

3. การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กร อาจเนื่องจากบริบทการทำงานในหน่วยงานราชการมีโครงสร้างและระบบการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในทางตรงกันข้าม ตำแหน่ง/ฝ่ายงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเนื่องมาจากความแตกต่างของลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ และระดับความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา ตัณฑพงษ์ (2563) ที่พบว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะ ด้านความรับผิดชอบ ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีบทบาทสำคัญ มีอิสระ และมีความรับผิดชอบในงาน จะช่วยเสริมสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg และ Meyer & Allen รวมถึงงานวิจัยของ วรดา วสันต์นันทสิริ (2560) และ ฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล (2567) ที่พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

- 1) หน่วยงานควรส่งเสริมแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและลักษณะงาน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่
- 2) ผู้บังคับบัญชาควรให้การยอมรับและคำชมเชยอย่างเหมาะสม เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร หรือความเครียดในการทำงาน ที่อาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
- 2) ควรศึกษาขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังเรือนจำในจังหวัดอื่น หรือระดับภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันความทั่วไปของผลการวิจัย

บรรณานุกรม

กนกพร กระจำแสง. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กร

ที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาล

นครพนม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 11(26), 116–129.

จุฑามาศ ทันธิกุล และ ชลภัสสรณ์ สิทธิวงศ์ชัย. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของ

พนักงาน ที่มีต่อบริษัทการ์เมนต์ จำกัด. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 2(3), 54-66.

เจษฎา นกน้อย. (2560). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

เดือนเพ็ญ สาสังข์ และศรีรัฐ โกวงศ์. (2556). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงาน

ทรัพยากรน้ำแห่งชาติ. วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา, 12(1), 76–87.

ธีระวัฒน์ ชุ่มหมื่นไวย (2568) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

เรือนจำจังหวัดชัยภูมิ. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2568 จาก

<http://www.mpa-mba.ru.ac.th/index.php/component>

ปิยะวัฒน์ ปิ่นเจริญ. (2564). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการของ “ศูนย์แคร์” กรม

ราชทัณฑ์

(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แพรวไพลิน โคตรพรม และเกวลิน ศิลพิพัฒน์. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ราชทัณฑ์ เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 7(2), 143-160.

รุจิรา ตัณฑพงษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพัน

ต่อ

องค์การของบุคลากรสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, แผนก แบบ ก 2). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.

อรรวรรณ แก้ววิจิตร. (2565). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากร**

สังกัดกรมราชทัณฑ์ในจังหวัดเชียงใหม่ (ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ภาษาอังกฤษ

Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A gap analysis of professional service quality.

Journal of Marketing, 53(April), 92–98.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). **Participation's place in rural development:**

Seeking clarity through specificity.

Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). Harper & Row.

Erwin, W. (1976). **Public policy analysis: An introduction**. Prentice Hall.

Jose, J. (2000). Contesting patrilineal descent in political theory: James Mill and

nineteenth-century feminism. **Hypatia**, 15(1), 151–174.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). **Principle of management**. 3rd European Edition,

Prentice-Hall, London.

Kolesnik, W. L. (1970). **Educational psychology** (2nd ed.). McGraw-Hill.

Newcomb, T. M. (1954). Review of Studies in the scope and method of "The

Authoritarian Personality" [Review of the book Studies in the scope and

method of "the authoritarian personality", by R. Christie & M. Jahoda, Eds.].

The Journal of Abnormal and Social Psychology, 49(4, Pt.1), 598–599.

Oakley, P., & Marsden, D. (1985). **Approaches to participation in rural development**

(3rd ed.). International Labour Organization.

Reeder, W. W. (1974). **Some aspects of the informal social participation of farm**

families in New York State. Rochester Mission.

Row-Kat, H. (1999). **Democracy in practice**. Taylor & Francis Routledge.

TNN Online. (2016). **His Majesty King Rama IX explains the principles of the**

Sufficiency Economy. <https://www.youtube.com/watch?v=YNQvo6drNvI>

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

DEVELOPMENT OF DIGITAL SKILLS TO ENHANCE WORK EFFICIENCY
OF PERSONNEL IN NAN GOVERNMENT COMPLEX

กัญญาภัทร สุธาลา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน จำนวน 200 โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำนักงาน และระบบสารสนเทศภายในหน่วยงาน รองลงมาคือทักษะการสื่อสารและทำงานร่วมกันผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ขณะที่ทักษะด้านความปลอดภัยไซเบอร์และการใช้ข้อมูลดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางและเป็นด้านที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความถูกต้องของงาน การรักษามาตรฐานงานราชการ และความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ส่วนด้านที่มีระดับต่ำกว่าคือ ความรวดเร็วในการจัดการงานและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งยังมีพื้นที่สำหรับ

การพัฒนา (3) ทักษะด้านดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีระดับทักษะด้านดิจิทัลสูงกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะด้านการจัดการข้อมูล การสื่อสารงานผ่านระบบออนไลน์ และความเร็วในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ทักษะด้านดิจิทัล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรภาครัฐ ศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine the level of digital skills among personnel in the Nan Provincial Government Center; (2) investigate the level of work performance efficiency of the personnel; (3) determine the relationship between digital skills and work performance efficiency.

This research was quantitative. The population consisted of 200 personnel working in the Nan Provincial Government Center. A questionnaire was used as the research instrument for data collection. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics, namely mean and standard deviation, and inferential statistics, specifically Pearson's correlation coefficient.

The results of the research found that (1) The overall digital skill level of the personnel ranged from moderate to high. The highest-rated skills were basic technological competencies, such as computer usage, office software proficiency, and the use of internal information systems, followed by digital communication and collaboration skills. Cybersecurity awareness and data utilization skills were rated at a moderate level and identified as areas requiring further development. (2) The overall work performance efficiency of the personnel was at a high level, particularly in terms of accuracy, adherence to government standards, and responsibility for assigned tasks. However, lower levels were observed in work speed and the application of digital tools to enhance efficiency. (3) Digital skills were found to be positively and statistically significantly correlated with work performance efficiency at the .05 level. Personnel with higher digital skill levels demonstrated noticeably higher work performance, especially in data management, online communication, and operational efficiency.

Keywords: Work Performance Efficiency Government Personnel, Nan Provincial Government Center

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กร และการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในภาครัฐซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการรับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐกลายเป็นประเด็นสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินในยุคดิจิทัล

รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ นโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การนำนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน

ศูนย์ราชการจังหวัดน่านเป็นหน่วยงานสำคัญในระดับพื้นที่ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐหลายแห่ง โดยมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการบริหารงานราชการ การให้บริการประชาชน และการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ราชการจังหวัดน่านจึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานเป็นประจำ เช่น การจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบสารสนเทศราชการ การสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล และการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์

อย่างไรก็ตาม จากสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบัน พบว่าบุคลากรบางส่วนยังมีข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัล ทั้งในด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ การใช้ระบบดิจิทัลของหน่วยงาน ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้กระบวนการทำงานบางส่วนยังมีความล่าช้า เกิดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน และไม่สามารถใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ ความแตกต่างของบุคลากรในด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ซึ่งอาจก่อให้เกิดช่องว่างของสมรรถนะในการทำงานภายในองค์กร และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในภาพรวม

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในระดับส่วนกลางหรือหน่วยงานขนาดใหญ่ ขณะที่การศึกษาในบริบทของศูนย์ราชการระดับจังหวัด โดยเฉพาะจังหวัดน่าน ซึ่งมีลักษณะพื้นที่และบริบทการทำงานเฉพาะ ยังมีอยู่อย่างจำกัด

ดังนั้น การศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่านจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะมุ่งศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัล ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผน และพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และสนับสนุนการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลโดยรวมของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลในระดับสูง จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีทักษะในระดับต่ำ
2. ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร
3. การได้รับการฝึกอบรมด้านดิจิทัลมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาทักษะด้านดิจิทัลประกอบด้วย 1) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน 2) ทักษะการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ 3) ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านสื่อดิจิทัล 4) ทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ 5) ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ความรวดเร็วและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน 2) ความถูกต้องและคุณภาพของงาน 3) ความคุ้มค่าและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน โดยอ้างอิงกรอบสมรรถนะดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Competency Framework: DGCF)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน จำนวน 200 คน

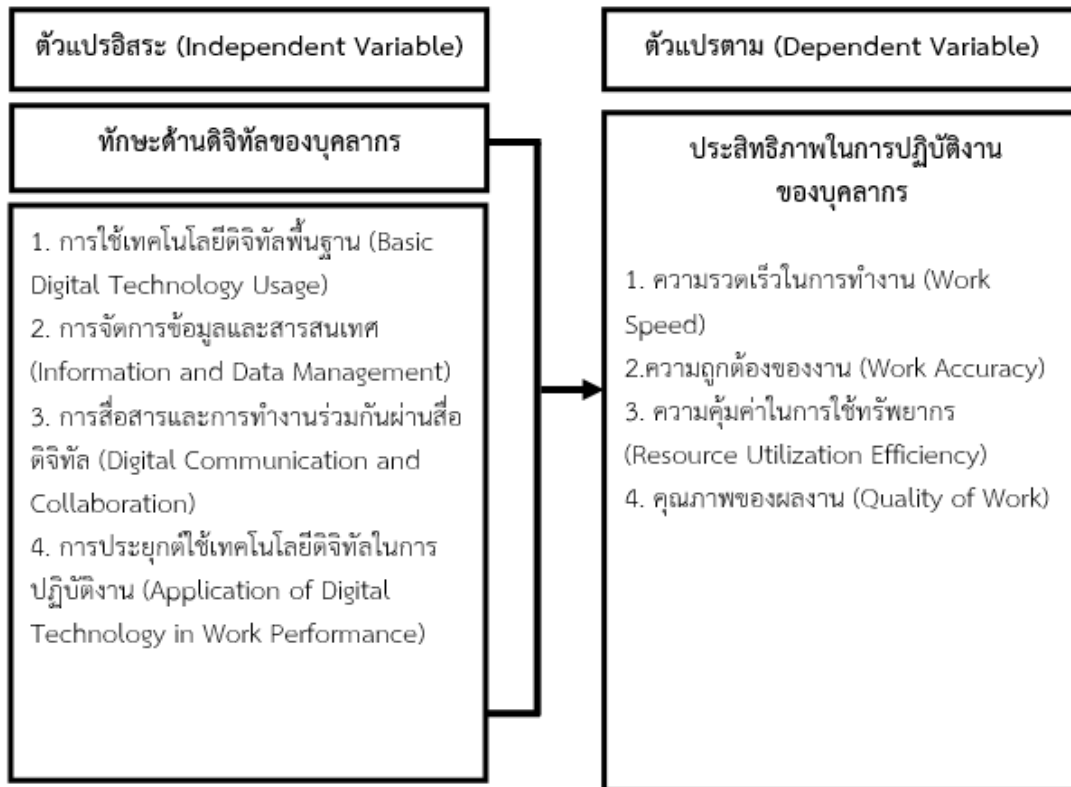
ขอบเขตด้านพื้นที่

หน่วยงานภาครัฐภายในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

ขอบเขตด้านเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มิถุนายน – กันยายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัย

ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐและรัฐบาลดิจิทัล
5. ข้อมูลพื้นฐานและบริบทเกี่ยวกับศูนย์ราชการจังหวัดน่าน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 6.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ทุกประเภทและทุกระดับตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ในปี พ.ศ. 2568 ทั้งนี้ บุคลากรดังกล่าวเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ การดำเนินงานด้านเอกสาร การใช้ระบบสารสนเทศ และการให้บริการประชาชน ซึ่งล้วนต้องอาศัยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

การกำหนดประชากรดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การศึกษาครอบคลุมกลุ่มบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ทักษะด้านดิจิทัลในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ระดับจังหวัด และสามารถสะท้อนภาพรวมของระดับทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่านได้อย่างเหมาะสมและเป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ซึ่งได้มาจากประชากรที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ทั้งนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทางสถิติ

โดยพิจารณาให้มีความเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจัดทำรายชื่อบุคลากรทั้งหมดในศูนย์ราชการจังหวัดน่านเป็นกรอบประชากร (Sampling Frame) จากนั้นดำเนินการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ด้วยวิธีจับฉลากหรือใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนในประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ราชการจังหวัดน่านมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และสมัครใจให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่านอย่างเป็นระบบ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวใช้ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน

- 2) ทักษะการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
- 3) ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านสื่อดิจิทัล
- 4) ทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- 5) ทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

ข้อคำถามในแต่ละด้านถูกออกแบบให้ครอบคลุมพฤติกรรมและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานจริง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ครอบคลุมด้านความรวดเร็วในการทำงาน ความถูกต้องของงาน ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร และคุณภาพของผลงาน

แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน ระดับความคิดเห็น

5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างชัดเจน ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา และผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออย่างเป็นระบบ จึงมีความเหมาะสม

ในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต้นสังกัดและผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับให้แก่กลุ่มตัวอย่างทราบ พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยเน้นย้ำว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น และจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และ/หรือผ่านระบบออนไลน์ ตามความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 7 วัน ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดตามผลการตอบแบบสอบถามอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และให้คำแนะนำเพิ่มเติมในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการตอบคำถาม เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด และดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูล หากพบแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะตัดออกจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ไปบันทึกและจัดเตรียมข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

จากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและสะท้อนความคิดเห็นที่แท้จริงของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประกอบด้วย

1) ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้ในการวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล เพื่อแสดงความสอดคล้องหรือความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติเชิงอนุมานใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ทักษะด้านดิจิทัล และตัวแปรตาม

คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Significance Test)

ใช้ในการพิจารณาว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยเปรียบเทียบค่าระดับนัยสำคัญ (p-value) กับระดับนัยสำคัญที่กำหนด

การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการตอบคำถามการวิจัยและทดสอบสมมติฐานได้อย่างชัดเจนและมีความน่าเชื่อถือ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และอยู่ในช่วงอายุ 36 – 40 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่านส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และมีศักยภาพในการเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2. ระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารและการทำงานร่วมกันผ่านสื่อดิจิทัล ขณะที่ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้จะยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า

บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านดิจิทัลในเชิงการใช้งานเป็นหลัก แต่อาจยังขาดความรู้เชิงลึกด้านการป้องกันความเสี่ยงทางไซเบอร์

3. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความถูกต้องของงานและคุณภาพของผลงาน แสดงให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถช่วยสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่าน ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) การอภิปรายผลด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร 2) การอภิปรายผลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) ความเชื่อมโยงระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การอภิปรายผลด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร

การที่บุคลากรในศูนย์ราชการจังหวัดน่านมีทักษะด้านดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในการรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานภาครัฐมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบฐานข้อมูล และระบบบริการภาครัฐออนไลน์ ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง และสามารถพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐยังเน้นไปที่การใช้งานเทคโนโลยีเป็นหลัก มากกว่าการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการรั่วไหลของข้อมูลและภัยคุกคามทางไซเบอร์ในอนาคต

2. การอภิปรายผลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งในด้านความเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของผลงาน โดยเฉพาะด้านความถูกต้องของงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานแบบเดิม และเพิ่มความแม่นยำในการประมวลผลข้อมูล

3. ความเชื่อมโยงระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ทักษะด้านดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การมีทักษะด้านดิจิทัลในระดับสูงช่วยให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และรัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

- 1) หน่วยงานภาครัฐควรกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับทักษะด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ควบคู่กับทักษะด้านการใช้งานเทคโนโลยี
- 2) ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเรียนรู้ออนไลน์ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้สามารถนำความรู้ด้านดิจิทัลไปประยุกต์ใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกกระบวนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และคุณภาพในการให้บริการภาครัฐ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์การถดถอยหรือโมเดลสมการโครงสร้าง
2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความทั่วไปของผลการศึกษา
3. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมธนารักษ์. (2563). รายงานการบริหารจัดการทรัพย์สินภาครัฐ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2563). รายงานผังเมืองรวมจังหวัดน่าน. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมศิลปากร. (2559). แผนการอนุรักษ์และพัฒนาเมืองเก่าแก่น่าน. กรุงเทพฯ: กระทรวงวัฒนธรรม.
- ชาญชัย อินทรประวัตติ. (2561). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยของรัฐ.
- ชนกฤต วัฒนศักดิ์. (2563). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สถาบันการศึกษา.
- นฤมล พงษ์ศรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยของรัฐ.
- ปิยะพร แสงทอง. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: สถาบันการศึกษา.
- สำนักงานจังหวัดน่าน. (ม.ป.ป.). ข้อมูลพื้นฐานจังหวัดน่าน. น่าน: สำนักงานจังหวัดน่าน.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). กรอบทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). แนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยสู่รัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2564). รายงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ราชการส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สพร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). แผนขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สพร.

สุภาพร ศรีสุข. (2562). ทักษะดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยของรัฐ.

ภาษาอังกฤษ

Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5–12.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 687–732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 35–70). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York, NY: Routledge.

Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. New York, NY: Harper & Row.

European Commission. (2018). *The Digital Competence Framework for Citizens (DigComp 2.1)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. London: Pitman.

- Fosnot, C. T. (2013). *Constructivism: Theory, perspectives, and practice* (2nd ed.). New York, NY: Teachers College Press.
- Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York, NY: Wiley.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner* (8th ed.). London: Routledge.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York, NY: Macmillan.
- OECD. (2019). *Digital government review of Thailand: Towards government as a platform*. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2020). *Digital government policies: Building public services for the future*. Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance?*. London: Routledge.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). New York, NY: Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundations of human resource development*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. New York, NY: Harper & Brothers.
- United Nations. (2016). *World cities report*. New York, NY: United Nations.
- van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588.

Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. New York, NY: Oxford University Press.

World Bank. (2020). *GovTech: Putting people first*. Washington, DC: World Bank.

**การยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการ:
กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา**

ACCEPTANCE AND ATTITUDES OF PERSONNEL TOWARDS TECHNOLOGICAL
CHANGE IN ADMINISTRATIVE WORK: A CASE STUDY OF
PATTAYA CITY HALL

กาญจน์วุดม พุ่มพวง
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการของศาลาว่าการเมืองพัทยา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากร และ (4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ บุคลากรของศาลาว่าการเมืองพัทยาใน ปี พ.ศ.2568 จำนวน 98 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์ ยามาเน่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับการยอมรับและทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการของศาลาว่าการเมืองพัทยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยด้านองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี งานธุรการ เมืองพัทยา

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of technology acceptance and the attitudes of personnel toward technological changes in the administrative work of Pattaya city hall. (2) To examine personal factors associated with the level of technology acceptance in administrative work among the personnel. (3) To study technological factors related to the level of technology acceptance in administrative work among the personnel. And (4) To analyze organizational factors associated with the level of technology acceptance in administrative work among the personnel.

This research was a quantitative research. The population of this study includes 98 personnel members of Pattaya city hall in 2025. The sample size was determined using the Taro Yamane's formula, and a simple random sampling technique was employed to select 80 participants for the research. Questionnaires were utilized as the research instrument for data collection. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) The overall level of technology acceptance and personnel attitudes toward technological changes in the administrative work of Pattaya city hall are at a high level. (2) Personal factors including gender, age, marital status, educational level, job position, and work experience do not lead to statistically significant differences in technology acceptance. (3) Technological factors do not have a significant influence on the level of technology acceptance among Pattaya city hall personnel at the 0.05 significance level. And (4) Organizational factors do not have a significant influence on the level of technology acceptance among Pattaya city hall personnel at the 0.05 significance level.

Keywords: Technology Acceptance, Administrative Work, Pattaya City

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั่วโลก โดยเฉพาะในงานด้านธุรการที่มีการนำระบบอัตโนมัติ (Automation) และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วและความถูกต้องในการปฏิบัติงาน (อภิรดา สุทธิสนนท์, ม.ป.ป.; การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่, 2567) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรภาครัฐมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการบริการสาธารณะและการบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับยุคสมัย (สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างประสบความสำเร็จ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับ การยอมรับและทัศนคติของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงเป็นสำคัญ (สุพัตรา วรณ, 2563) หากบุคลากรมีความเข้าใจ รับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และมีความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) เทคโนโลยีใหม่ ๆ ก็จะมีผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามความคาดหวัง

(นพวรรณ วงษ์, 2567; สุพัตรา วรรณ, 2563) ในทางกลับกัน หากบุคลากรมีทัศนคติในแง่ลบหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี อาจเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การลงทุนด้านเทคโนโลยีไม่เกิดผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร (การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่, 2567)

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานราชการของหน่วยงานรัฐในประเทศไทยมีความสำคัญและน่าสนใจอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป.; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) งานราชการ (Administrative work) ในบริบทของหน่วยงานรัฐถือเป็นกลไกพื้นฐานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งหมด การนำเทคโนโลยีมาใช้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงกลไกนี้ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด หากมีการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการลดต้นทุน (Efficiency and Cost Reduction) ลดขั้นตอนและระยะเวลา โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Document Management System) และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และลดการใช้กระดาษได้อย่างมาก (Ditto (Thailand), ม.ป.ป.ก.; Ditto (Thailand), ม.ป.ป.ข.) นอกจากนี้ ยังประเด็นเรื่องของการเชื่อมโยงข้อมูล การบูรณาการข้อมูลและระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (Government Integration) ทำให้การแลกเปลี่ยนเอกสารและการอนุมัติต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาและทรัพยากรของทั้งภาครัฐและประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, ม.ป.ป.; อนุรัตน์ อนันตนาธร, ม.ป.ป.)

การใช้เทคโนโลยีในการทำงานราชการทำให้เกิดบริการแบบ One Stop Service ผ่านช่องทางดิจิทัลทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว และทุกที่ทุกเวลา ลดภาระในการเดินทางมาติดต่อราชการด้วยตนเอง (Ditto (Thailand), ม.ป.ป.ก.; สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, ม.ป.ป.) การบันทึกและติดตามสถานะงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ข้อมูลชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงต่อปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และเพิ่มความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, ม.ป.ป.; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2561) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานราชการเป็นยุทธศาสตร์สำคัญภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานท้องถิ่น การพัฒนาธุรการจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการเปลี่ยนผ่านนี้

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานราชการของรัฐในประเทศไทยเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญเชิงนโยบายสูง และมีความท้าทายเชิงปฏิบัติการ ในการบริหารจัดการบุคลากรและระบบ ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจสำหรับการศึกษาวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ยั่งยืน

เมืองพัทยา ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นพื้นที่ที่มีการพัฒนาและปรับตัวทางด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเป็นเมืองท่องเที่ยวและเมืองอัจฉริยะ (Smart City) การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานราชการของศาลาว่าการเมืองพัทยาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน เมืองพัทยาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) มีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และ ระบบอัตโนมัติ (Automation) เพื่อพัฒนางานราชการให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การวิจัยนี้ช่วยประเมินว่า เทคโนโลยีเหล่านั้นถูกนำมาใช้งานจริงในระดับใด และบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบหรือไม่ หากบุคลากรไม่ยอมรับ หรือ มีทัศนคติเชิงลบ ต่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ การลงทุนดังกล่าวก็จะไม่เกิดประสิทธิผลสูงสุดและอาจเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ นอกจากนี้ งานราชการเป็นส่วนสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานหลักขององค์กร หากบุคลากรยอมรับและใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่ จะช่วยให้กระบวนการทำงานรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส มากขึ้น และยังช่วยในการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ย่อมนำไปสู่การบริการประชาชนที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการยกระดับภาพลักษณ์และบรรลุเป้าหมายของการเป็น Smart City และการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ทันสมัยของเมืองพัทยา

ดังนั้น การศึกษาวิจัยในหัวข้อ การยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานราชการ: กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นประเด็นสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลของภาครัฐกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและการบริการสาธารณะโดยรวม การวิจัยที่เน้น ศาลาว่าการเมืองพัทยา เป็นกรณีศึกษา จะให้ข้อมูลเชิงลึกที่เฉพาะเจาะจงกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และสภาพแวดล้อมการทำงานของเมืองพัทยา ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง ทำให้ผลการศึกษาเป็นประโยชน์โดยตรงและสามารถนำไปปรับใช้ในองค์กรได้อย่างแม่นยำ

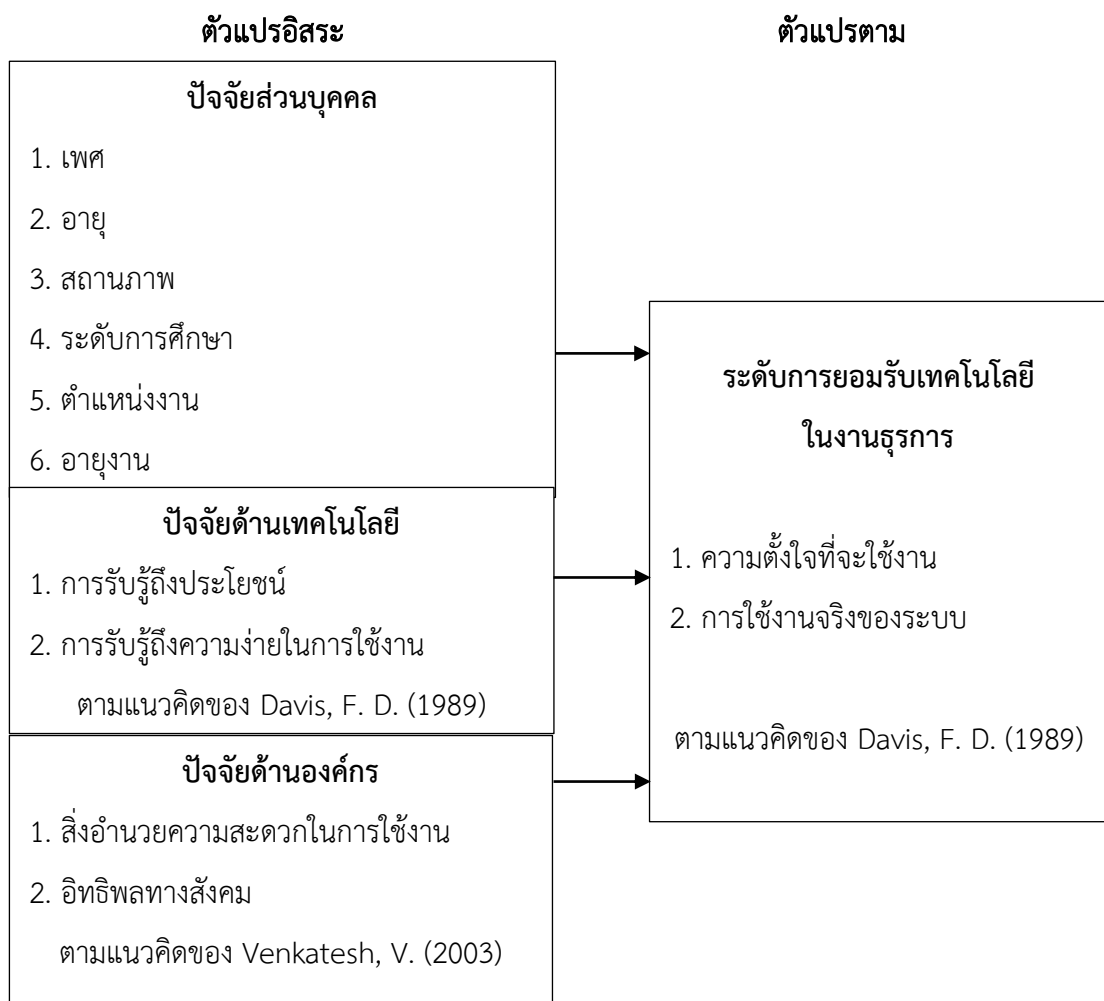
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับและทัศนคติของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานราชการของศาลาว่าการเมืองพัทยา
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานราชการของบุคลากร
- 3 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานราชการของบุคลากร

4 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากร

กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย

กรอบแนวคิดนี้พัฒนาขึ้นโดยการประยุกต์ใช้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เป็นองค์ประกอบหลัก (Core Variables) ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ตามแนวคิดของ Davis, F. D. (1989) แบบจำลองทฤษฎีรวมสำหรับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ซึ่งเป็นงานวิจัยสำคัญของ Venkatesh และคณะ (2003) โดยนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน
- 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน
- 3 ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นเรื่อง ระดับการยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการ: กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา โดยอ้างอิงจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่เป็นองค์ประกอบหลัก (Core Variables) ของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ตามแนวคิดของ Davis, F. D. (1989) และแบบจำลองทฤษฎีรวมสำหรับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ซึ่งเป็นงานวิจัยสำคัญของ Venkatesh และคณะ (2003)

2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน
- 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งาน
- 3) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ ประกอบด้วย ความตั้งใจที่จะใช้งาน และการใช้งานจริงของระบบ

3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของศาลาว่าการเมืองพัทยา ในปี พ.ศ.2568 จำนวน 98 คน (ศาลาว่าการเมืองพัทยา, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ บุคลากรของศาลาว่าการเมืองพัทยา จำนวน 80 คน ที่ได้จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศาลาว่าการเมืองพัทยา

5 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้เวลาในการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์เรียบเรียง และนำเสนอจนครบทุกขั้นตอน ประมาณ 5 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2568 - มีนาคม 2569

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการกรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและการเปลี่ยนแปลง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและองค์กร
- 2.4 บริบทของศาลาว่าการเมืองพัทยา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของศาลาว่าการเมืองพัทยา ในปี พ.ศ.2567 จำนวน 98 คน (ศาลาว่าการเมืองพัทยา, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ บุคลากรของศาลาว่าการเมืองพัทยา จำนวน 80 คน ที่ได้จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัย มี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน

2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งาน

3) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ ประกอบด้วย ความตั้งใจที่จะใช้งาน และการใช้งานจริงของระบบ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น มีขั้นตอน ดังนี้

1) สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นแบบสอบถามใช้ในการศึกษาเรื่อง การยอมรับ และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการ: กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ แบบสอบถามโดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวิธีการ ดังนี้

1.1) ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีโดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1967) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1967) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ โดยแบบสอบถามส่วนนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert Rensis, 1967) กำหนดน้ำหนักคะแนน (scoring) ของตัวเลือกซึ่งให้ความหมาย ดังนี้

1.2) การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้ว แบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยในกระบวนการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ

คุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, 2545) ดังนี้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทำหนังสือถึงศาลาว่าการเมืองพัทยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 80 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

เมื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 80 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว กำหนดให้คะแนนตามลำดับของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ที่ต้องการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และร้อยละ

ส่วนการแปลผลระดับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ เพื่อจัดอันดับ โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านองค์กรที่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมินเกี่ยวกับ การยอมรับและทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในงานธุรการ: กรณีศึกษา ศาลาว่าการเมืองพัทยา ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ

ตอนที่ 5 สรุป และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คนตาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 ในส่วนของข้อมูลด้านการทำงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในศาลาว่าการเมืองพัทยายู่ในช่วง 6-10 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.67 และค่า S.D. เท่ากับ 1.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.01 และค่า S.D. เท่ากับ 1.02 รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.33 และค่า S.D. เท่ากับ 1.14 ตามลำดับ

3 ปัจจัยด้านองค์กร

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.85 และค่า S.D. เท่ากับ 1.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอิทธิพลทางสังคม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.86 และค่า S.D. เท่ากับ 1.08 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.84 และค่า S.D. เท่ากับ 1.14 ตามลำดับ

4 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.92 และค่า S.D. เท่ากับ 1.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในงานธุรการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.05 และค่า S.D. เท่ากับ 1.10 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ในงานธุรการเป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าติดตาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.90 และค่า S.D. เท่ากับ 1.04 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เป็นความคิดที่ชาญฉลาดสำหรับการพัฒนาองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.82 และค่า S.D. เท่ากับ 1.07 ตามลำดับ

5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

การยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการที่ไม่แตกต่างกันในทุกมิติที่ทำการทดสอบ

6 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7 ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีระดับความคิดเห็นสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีระดับความคิดเห็นรองลงมาและอยู่ในระดับปานกลาง

2 ปัจจัยด้านองค์กร

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน อิทธิพลทางสังคม มีระดับความคิดเห็นสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นรองลงมาและอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3 ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการ

ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อการมีทัศนคติเชิงบวกในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในงานธุรการสูงสุด รองลงมาคือการมองว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นสิ่งที่น่าสนใจและน่าติดตาม ในขณะที่ประเด็นเรื่องความเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นความคิดที่ชาญฉลาดเพื่อพัฒนาองค์กรมีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด อย่างไรก็ตามทุกประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นต่างอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

การยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในทุกด้านทั้งเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการที่ไม่แตกต่างกันในทุกมิติที่ทำการทดสอบ

5 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6 ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีในงานธุรการของบุคลากรศาลาว่าการเมืองพัทยาย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

การพัฒนาระบบให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงสะดวก เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง องค์กรควรเลือกใช้หรือพัฒนาระบบงานธุรการที่มี

หน้าตาการใช้งานที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User-friendly Interface) และลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและลดอุปสรรคในการเริ่มต้นใช้งานนวัตกรรมใหม่

การสร้างความตระหนักในมิติการพัฒนาองค์กร องค์กรควรมีการสื่อสารหรือรณรงค์ให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีในมุมที่กว้างขึ้น โดยเฉพาะในมิติที่ว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นความชาญฉลาดในการพัฒนาภาพลักษณ์และประสิทธิภาพของศาลาว่าการเมืองพัทยา เพื่อยกระดับความเชื่อมั่นจากระดับการทำงานรายบุคคลไปสู่ความก้าวหน้าขององค์กรในภาพรวม

การจัดอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกับบุคลากรทุกกลุ่ม เมื่อผลการวิจัยชี้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในทุกมิติไม่ส่งผลต่อความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยี แสดงว่าองค์กรสามารถใช้แนวทางการสื่อสารและการจัดอบรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้กับบุคลากรทุกช่วงวัยและทุกระดับตำแหน่ง โดยเน้นการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลเชิงปฏิบัติการที่นำไปใช้ในงานธุรการได้ทันที

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

การขยายผลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญในบริบทนี้ การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริงว่ามีปัจจัยเฉพาะหน้าอื่นใด เช่น ข้อบังคับตามระเบียบปฏิบัติราชการ หรือแรงจูงใจส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการยอมรับมากกว่าปัจจัยภายนอก

การเพิ่มตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยครั้งถัดไปควรพิจารณาเพิ่มตัวแปรอื่นที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น ความเครียดจากการใช้เทคโนโลยี (Technostress) ภาระงานประจำ (Workload) หรือวัฒนธรรมดิจิทัลภายในหน่วยงาน เพื่อหาปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีในงานภาครัฐได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น

การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างศาลาว่าการเมืองพัทยาและหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น เพื่อทดสอบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีนั้น เป็นลักษณะเฉพาะของพื้นที่ที่มีความตื่นตัวทางเทคโนโลยีสูง หรือเป็นแนวโน้มใหม่ของบุคลากรท้องถิ่นทั่วประเทศ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่ Information Technology Acceptance in the New Normal. (2567). *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*.

- เกสร คงสำเภา. (2567). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 7(1), 1-14.
- ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์ & พัทธ์ธิดา ไทยแท้. (2564). ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 15(2), 48-60.
- ดาริกา ลิ้มอักษร, กฤตยา นงค์สวัสดิ์, กฤษณา มีศิลป์, ญัฐกาญจน์ สิทธิชัย, & พชรี ใจเที่ยง. (2564). ความท้าทายในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะในประเทศไทย. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต*, 9(3), 488-500.
- ดิดโต (ประเทศไทย). (ม.ป.ป.ช.). *พนักงานหน่วยงานรัฐได้ประโยชน์อะไร? จากการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2568, จาก <https://www.dittothailand.com/th/ditto/news/e-government-benefits-staff/>
- เต็มศิริ วันล้วน, นิเวศ ร่มจำปา, & อภินันท์ ธรรมรักษ์. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดสุรินทร์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 14(1), 58-73.
- ธนพงศ์ เกริกเกียรติวงศ์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของบุคลากรในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- นพวรรณ วงษ์. (2567). *การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากร [Technology Acceptance in Staff Work Performance]*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ. (ม.ป.ป.). *การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปภัสรา ภระมรทัต & สุรวี ศุนาลัย. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ*, 11(2), 22-31.
- ปาริชาติ จันทร์สว่าง, กฤตภาส เสนีย์, & กัญญกร เจียมศรีพงษ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบการบริหารงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงประยุกต์*, 5(1), 125-140.

- โปรแกรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนใน... (2024). วารสารพยาบาลสาธารณสุข.
(Retrieved from a Thai Journal system, cited as: โปรแกรมการประยุกต์ใช้ทฤษฎี
พฤติกรรมตามแผน, 2024).
- ภัทรานิชฐ์ ภัทรพูนันท์, รัชฎาพร ทรัพย์แสง, อภิชาติ ลีอ่อง, & อภิลิทธิ์ ธงไชย. (2564). *ปัจจัยที่มี
ผลต่อความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันให้บริการของเทศบาล* (รายงานการวิจัย).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ภัทราวดี โสจิศรีสกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้
งานของบุคลากรในส่วนงานการผลิต. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ, 22(2)*, 99-114.
- ภานุพงศ์ ทองนพคุณ, & อัครณณ์ วงศ์ปรีดี. (2565). การบริหารการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานภาครัฐ
เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี,*
11(2), 245-260.
- รุจิรา สุขแสง, สุจิตรา ชัยชนะ, & สุรรัตน์ หอมจันทร์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้
ระบบสารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงานท้องถิ่น. *วารสารวิชาการการจัดการและ
นวัตกรรม, 9(1)*, 1-15.
- วรรณวิมล ฤกษ์สุนทร. (2563). *การแพร่กระจายและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลแห่งหนึ่ง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- วารสารวิจัยวิชาการ. (2566). การพัฒนาการเรียนรู้ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือใน
การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารวิจัยวิชาการ, 6(6)*, 317-336.
- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยี ทักษะคติและอิทธิพลทางสังคมทำนาย
ความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. *วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและ
พัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 13(25)*, 163-176.

ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด

อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

THE SERVICE EFFICIENCY OF NONG YA LAT SUBDISTRICT

MUNICIPALITY, KANTHARALAK DISTRICT,

SI SA KET PROVINCE

กิ่งกาญจน์ อ่างแก้ว

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 7,146 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 364 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าทีและและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการและระบบการบริการ ด้านประสิทธิผลของบริการ และด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นกัน และ(2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ไม่ต่างกันทุกปัจจัย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ

ABSTRACT

This study aims to 1) to study the service efficiency of Nong Yalat Subdistrict Municipality, Kantaralak District, Sisaket Province; and 2) to comparison of service efficiency of Nong Yalat Subdistrict Municipality, Kantaralak District, Sisaket Province, classified by gender, age and education level, occupation, and length of residence in the area.

This research was quantitative. The population used consists of People receiving services from the Nong Yalat Subdistrict Municipality, Kantaralak District, Sisaket Province consisted 7,146 people. The sample in the study, according to Krejcie and Morgan formula consisted of 364 people. The instrument used for data collecting was a 5-level rating scale questionnaire using as a data collection tool. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, Standard Deviation, and test the hypothesis by testing the t-test and F-test.

The data of general information 1) The Service efficiency of Nong Yalat Subdistrict Municipality, Kantaralak District, Sisaket Province Overall it is at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspects of service quality, facilities and environment, service processes and systems, service effectiveness, and transparency and fairness all aspects are at a high level as well. 2) the results of comparing the service efficiency of Nong Yalat Subdistrict Municipality, Kantaralak District, Sisaket Province, by gender, age and education level, occupation, and length of residence in the area. Have opinions on the service performance Overall, there is no difference across all factors.

Keywords: Efficiency, Service

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญมากในการพัฒนาประเทศไทย เพราะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย ทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมและมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้ (1)การปกครองท้องถิ่น คือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (2)การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (3)การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล (4)การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (5)การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง (6)การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท เป็นต้น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยได้มีการแบ่งทั้งหมด 5 รูปแบบด้วยกัน ดังนี้ (1)องค์การบริหารส่วนจังหวัด (2)เทศบาลต่างๆ (3)องค์การบริหารส่วนตำบล (4)กรุงเทพมหานคร และ (5)เมืองพัทยา

หน้าที่ขององค์การบริหารปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเทศบาลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ด้วยการปฏิบัติงานที่ดี หรือมีประสิทธิภาพนั้นซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อประชาชนทั้งดีและไม่ดีโดยในพื้นที่ไหน ได้นักการเมืองหรือคณะบริหารดีพัฒนาหลายอย่างดีทุกอย่าง แก้ไข ปรับปรุง พัฒนา รวดเร็ว สมกับเป็นตัวแทนในพื้นที่จึงทำให้ได้รับความชื่นชมและทัศนคติอันดีกลับมา บางพื้นที่ได้นักการเมืองนั้นอาจจะแก้ปัญหาช้า พัฒนาช้า ทำให้ทัศนคติของคนในพื้นที่ไม่ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะต้องการรับรู้ถึงทัศนคติของประชาชนที่ได้รับบริการสวัสดิการจากเทศบาลประชาชนว่าเป็นอย่างไร มีส่วนไหนด้านไหนที่ควรจะต้องปรับปรุง รวมถึงไหนส่วนไหนที่ประชาชน มีความต้องการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงยังสามารถพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือในด้านต่างๆ ภายในพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีการรับรู้และประสบการณ์รับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย - เพศ- อายุ- ระดับการศึกษา- อาชีพ- ระยะเวลาที่พักอาศัย ในพื้นที่

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประกอบด้วย 5 ด้าน 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ

2) ด้านกระบวนการและระบบการบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

4) ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม 5) ด้านประสิทธิผลการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 7,146 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2568)

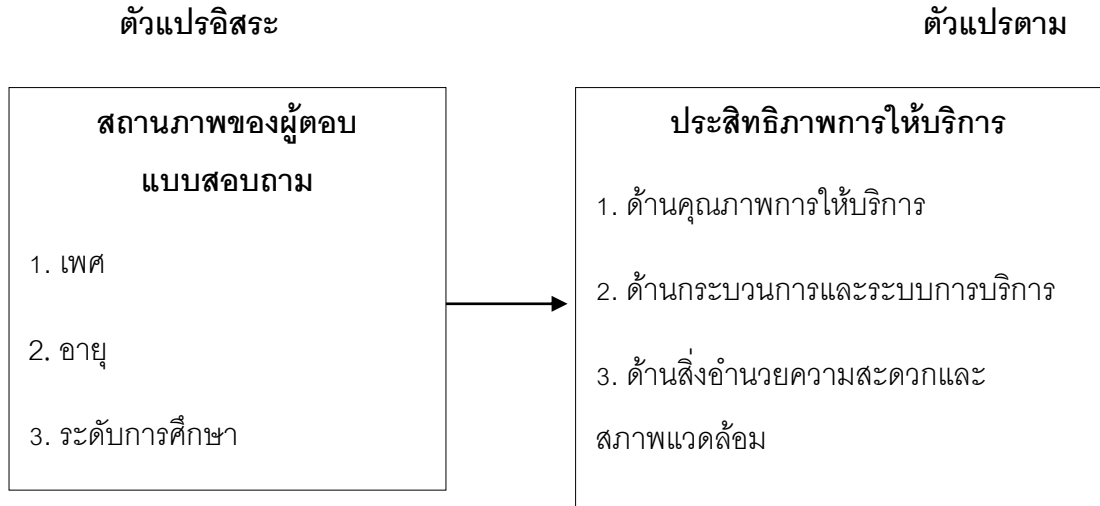
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ารับบริการ จากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัด ศรีสะเกษ

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2568 - มกราคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยชิ้นนี้ต้องการศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(เทศบาล) และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อรู้ถึงกรอบแนวคิด ที่จะ เป็นกรอบการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
- 2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 แนวคิดโครงสร้างหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด จำนวน 7,146 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 364 คน โดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในรูปแบบเอกสาร (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- การศึกษาข้อมูลและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง
- การกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม
- การกำหนดลักษณะคำถาม

- การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม (ความตรงเชิงเนื้อหา)
- การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out)
- การจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

หลังจากผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในรูปแบบเอกสาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในการวิจัย

2. แจกจ่ายแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตเทศบาลที่เคยรับบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารให้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลและเป็นผู้ที่เคยรับบริการจากเทศบาล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

เมื่อดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล ครบทุกขั้นตอนแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้ผ่านการคัดกรองเรียบร้อยแล้วไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด และใช้เป็นข้อมูลประกอบการสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยในลำดับถัดไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และสรุประดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย และตรวจสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองหญ้าลาด

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 ตามลำดับ

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.59 รองลงมาอายุ 40-49 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 20-29 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.68 30-39 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 16.21 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

1.3 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.ปลาย/ปวช. จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 25.82 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.24 ปวส./อนุปริญญา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

1.4 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ เกษตรกร จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 26.37 พนักงานรัฐ/เอกชน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.33 อื่นๆ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 และค้าขาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71 ตามลำดับ

1.5 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ มากกว่า 5 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.73 รองลงมา 1-5 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอگانทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอگانทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการและระบบการบริการ ด้านประสิทธิผลของบริการ และด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การให้บริการถูกต้อง รวดเร็วการให้คำแนะนำ/ชี้แจงชัดเจน เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิยาศัยดีอยู่ในระดับมากตามลำดับ

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านกระบวนการและระบบการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อนรองลงมาคือ ระบบรับเรื่องร้องเรียน มีประสิทธิภาพ และระยะเวลาให้บริการเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พื้นที่รับบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ รองลงมาคือที่นั่งพัก/พื้นที่รอคอยเพียงพอ และป้ายแนะนำ/คู่มือบริการมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม และไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝงหรือการเรียกรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.6 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านประสิทธิผลของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสามารถตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน รองลงมาคือ ผลลัพธ์ของบริการมีคุณภาพและได้มาตรฐานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พัก อาศัยในพื้นที่

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พัก อาศัยในพื้นที่ ตามสมมติฐานดังนี้

3.1 ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทร ลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดย ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.5 ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอ กันทร ลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการและระบบการบริการ ด้านประสิทธิผลของบริการ และด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อธิบายคดีดี มีการให้คำแนะนำ/ชี้แจงชัดเจน เข้าใจง่าย การให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ระยะเวลาให้บริการเหมาะสมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม โดยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝงหรือการเรียกรับผลประโยชน์ การให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบโจทยความต้องการของประชาชน เพื่อผลลัพธ์ของบริการมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย แสงทอง (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า- ประชาชนให้คะแนนสูงที่สุดด้านความสุภาพและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ - ปัญหาที่พบคือ กระบวนการบริการซ้ำซ้อน และ ระยะเวลารอคอยนาน งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับ บุคลากร – ขั้นตอน – ความโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของราภรณ์ ศรีบัว (2563) ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง พบว่าองค์ประกอบสำคัญของบริการที่ดี ได้แก่ - ความรวดเร็ว- ความถูกต้องของข้อมูล – สถานที่บริการที่เอื้อต่อการเข้าถึง งานนี้สะท้อนว่าปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อม และ การสื่อสารข้อมูล มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ รัตนวารี (2561) ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลในภาคอีสาน ผลพบว่า- ประชาชนประเมินความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง – ระบบรับ

เรื่องร้องเรียนยังมีประสิทธิภาพต่ำ - ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ คุณธรรมของเจ้าหน้าที่ งานนี้ช่วยยืนยันว่าการประเมินประสิทธิภาพต้องพิจารณาทั้ง ผลลัพธ์ (Outcome) และ กระบวนการ (Process) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ใดมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการให้คำแนะนำ/ชี้แจงชัดเจน เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการกรณีเร่งด่วนได้ทันเวลา มีระบบปฏิบัติการหรือระบบงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ โดยมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนระยะเวลาที่แน่นอนให้กับผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการทำให้ประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่พักอาศัยในพื้นที่ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา แจ่มสว่าง (2568) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุนพิน จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลมะเฟือง อำเภอพุนพิน จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการ

ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรทัย ชุ่นคำ(2568) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมเทศบาลตำบลน้ำคำอำเภอเมืองจังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเป็นผู้นำและแกนกลางในการพัฒนาชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.31$) รองลงมาคือ ด้านส่งเสริมขนบธรรมเนียมประเพณี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.36$) ด้านการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.34$) ด้านการเสนอแผนงาน/โครงการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50, S.D. = 0.29$) ผลการเปรียบเทียบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน ในภาพรวม 4 ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรบริการต่อผู้มารับบริการโดยมีความสุภาพ อธิบายดียิ่ง

1.2 ด้านกระบวนการและระบบการบริการ

- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรบริการต่อผู้มารับบริการโดยใช้ระยะเวลาให้บริการเหมาะสม

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม

- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรมีป้ายแนะนำ/คู่มือบริการมีความชัดเจน

1.4 ด้านความโปร่งใสและความเป็นธรรม

- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรให้เจ้าหน้าที่บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแอบแฝงหรือการเรียกรับผลประโยชน์

1.5 ด้านประสิทธิผลของบริการ

- เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ควรให้เจ้าหน้าที่บริการโดยเห็นแก่ผลลัพธ์ของบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
2. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กานดา แซ่หลิว. (2560). ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของนักบัญชี

ในจังหวัดสมุทรปราการ. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). รายชื่อผู้ทำบัญชี. www.dbd.go.th [สืบค้น

ออนไลน์ 5 มกราคม 2562]

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2544). การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูชัย สมितिไกร. (2550). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2557). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์

ณัฐฐิตา จินมอญ. (2559). **ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต**

แห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.

ดารณี เอื้อชนะจิต.(2556). **ความสามารถทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.** ประชุมวิชาการระดับชาติ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประจำปี 2556

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552). **ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพ**

การสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์. (2550). **ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชีและมรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี.** วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัตนารณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). **ขีดสมรรถนะ : การบริหารทรัพยากรบุคคล.** วารสารดำรงวิชาการภาพ

5,15 (เม.ย.-มิ.ย.48)

สุชญา รังสฤษดิ์กุล. (2550). **สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชีและผู้ปฏิบัติงานบัญชีของสถานประกอบการ.** โครงการวิจัยด้านบริหารธุรกิจ

วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิการศึกษา.

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547). **Career development in practice**. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2553). **การพัฒนาวิชาชีพการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. เชียงใหม่: ช้างเผือก.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2547). **การตรวจสอบภายในสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: เทกซ์แอนด์เจอนัลพับลิเคชัน

อรพินทร์ ชูชม.(2557). **การวิเคราะห์โครงสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น. 11(2): 75-79.

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.

Federation of Accounting Professions. (2011). **Accounting standards, Issue 18, Income**.

Retrieved from <http://www.fap.or.th>. [In Thai]

Gattiker, U.E. and Larwood, L. “**Subjective career success : A study of managers and support personal**. Journal of Business and Psychology1. (2) 1986 : 78-94

Gibbins, M. and Trotman, K. T. 2002. **Audit Review: Managers’ Interpersonal Expectations and Conduct of the Review**. Contemporary Accounting Research.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis (7th ed.)**. New Jersey: Pearson.

Kahn, William A. (1990). **Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work**. *Academy of Management Journal*. 33(4): 692-724.

Lafortune, Louise. (2009). **Professional Competencies for Accompanying Change: A Frame of Reference**. Québec: Presses de l'Université du Québec.

McClelland, David C. (1999). (Online). "**Identifying Competencies with Behavioral event interviews**". *Psychological Science*, 9(5). [Retrieved December 11, 2005].
from www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm.

Maslach, Christina.; & Leiter, Michael P. (1997). **The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and what to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass.

Maslach, Christina.; Schaufeli, Wilmar B.; & Leiter, Michael P. (2001). **Job Burnout**. *Annual Review of Psychology*. 52: 397-422.

May, Douglas R.; Gilson, Richard L.; & Harter, Lynn M. (2004). **The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work**. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77(1): 11-37

Nunnally, J. C. (1978). **Psychometric theory (2nd ed)**. New York: McGraw-Hill.

Rothbard, N.P. (2001). **Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles**. *Administrative Science Quarterly* 46 : 655 – 84.

Saks, Alan M. (2006). **Antecedents and Consequences of Employee Engagement**. *Journal of Managerial Psychology*. 21(7): 600-619

- Schaufeli, W.B. Salanova, M. Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. (2002). **The Measurement of Engagement and Burnout : A Two-sample Confirmatory Factor Analytic Approach.** Journal of Happiness Studies 3 : 71-92.
- Velayutham, S. 2003. **“The Accounting Profession’s Code of Ethics: Is It a Code of Ethics or A Code of Quality Assurance?.** Critical Perspectives on Accounting, 14: 483-503.
- Weidert, Janet M. (2011). **The Physiological Measurement of Employee Engagement. Thesis, M.S. (Psychology).** Denver: Graduate School The University of Colorado at Denver. Photocopied

การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัด ตรัง

An Evaluation of Service Quality at the District Registration

Office of Palian, Trang Province

กิตติศักดิ์ บุญแก้ว

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร่ ยามาเน่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและประเภทงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน กระบวนการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ABSTRACT

This study aims to (1) to evaluate the service quality of the District Registration Office of Palian, Trang Province; and (2) to compare the perceived service quality classified by personal characteristics of service users.

This research was quantitative. The population used in this research was of people receiving services at the Palian District Registration Office, Trang Province. The sample size was determined using Taro Yamane table, resulting in 300 samples. The simple random sampling method was used for selection. The instrument used for data collection was a questionnaire. Data analysis was performed using statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that (1) The service quality of the Palian District Registration Office, Trang Province, when considered by each dimension, was at the highest level in all aspects, and (2) users with different ages and types of services received showed significantly different evaluations of service quality at the .05 level, whereas no significant differences were found in terms of gender, educational level, or occupation.

Keywords : Service Quality, Civil Registration Services, National Identification Card Services, Palian District Registration Office, Trang Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นตัวสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และภาพลักษณ์ของภาครัฐในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของภาครัฐที่ต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม

มากยิ่งขึ้น ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ในช่วงที่ผ่านมา แนวคิดการบริหารภาครัฐมีพัฒนาการจากการเน้นกฎระเบียบและขั้นตอน ไปสู่แนวคิดที่ให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะ “ผู้รับบริการ” ทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องยกระดับคุณภาพบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นมิตร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อรัฐ

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและประโยชน์ของประชาชนโดยตรง สำนักทะเบียนอำเภอจึงถือเป็นหน่วยงานด้านหน้าที่ประชาชนต้องติดต่ออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในหลายช่วงของชีวิต เช่น การแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ และการทำบัตรประจำตัวประชาชน

กรมการปกครองเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย และเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและการให้บริการประชาชน มีภารกิจสำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ รวมทั้งการบริหารการปกครองท้องถิ่นในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน อีกทั้งยังมีหน้าที่พัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสถานะบุคคลของประชาชนโดยตรง การดำเนินงานด้านทะเบียนจึงมีความสำคัญต่อการคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐาน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมการปกครองยังเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง เนื่องจากประชาชนจำเป็นต้องติดต่อราชการกับที่ว่าการอำเภอและสำนักทะเบียนอยู่เป็นประจำ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การทำบัตรประจำตัวประชาชน หรือการคัดเอกสารทะเบียนต่าง ๆ จึงอาจกล่าวได้ว่า “การให้บริการของสำนักทะเบียน” เป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนคุณภาพการทำงานของภาครัฐในสายตาของประชาชน

เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ กรมการปกครองได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการของสำนักทะเบียนทั่วประเทศ และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลด ที่ซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงเน้นการให้บริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติราชการสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง และตอบสนอง

ต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้านทะเบียนมีลักษณะงานที่ต้องอาศัยความถูกต้องสูงและมีขั้นตอนตามระเบียบจำนวนมาก ขณะเดียวกันในการปฏิบัติงานจริง สำนักทะเบียนอำเภอจำนวนมากยังคงเผชิญ กับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ปริมาณผู้มารับบริการจำนวนมาก ความซับซ้อนของระเบียบและขั้นตอน ทรัพยากรบุคคลากรที่มีจำกัด รวมทั้งความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นของประชาชนได้

งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานที่สัมพันธ์กับชีวิตประชาชน ตั้งแต่เกิดจนถึงเสียชีวิต และมีผลต่อสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การใช้สิทธิเลือกตั้ง การรับสวัสดิการสังคม การสมัครงาน หรือการทำธุรกรรมทางกฎหมาย หากกระบวนการให้บริการขาดความถูกต้องหรือมีความล่าช้า อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง จากการสังเกตในทางปฏิบัติ พบว่าบางกรณีประชาชนอาจประสบปัญหา เช่น การรอคิวนาน ความไม่เข้าใจขั้นตอน การขาดข้อมูลข่าวสาร หรือข้อจำกัดด้านสถานที่ให้บริการ ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน จากมุมมองของประชาชน ผู้ใช้บริการโดยตรง

สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภาระให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของประชากรและภารกิจของรัฐ แม้ว่าหน่วยงานจะมีการนำเทคโนโลยีและปรับปรุงกระบวนการทำงานมาใช้ และพยายามยกระดับมาตรฐานการให้บริการ แต่ยังคงพบว่าผู้รับบริการ มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทั้งด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ และความสะอาดของสถานที่บริการ ที่ผ่านมา ยังไม่ปรากฏการศึกษาที่สะท้อนคุณภาพบริการในเชิงระบบจากมุมมองของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ทำให้การพัฒนาและปรับปรุงบริการอาจจะยังไม่ครอบคลุมปัญหาที่แท้จริง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษา “การประเมิน คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง” เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละมิติ ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลกระทบต่อการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อภาครัฐ ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเป็นกรอบในการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยมิติของคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจ และความเอาใจใส่ผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ การวิจัยยังศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และไม่ครอบคลุมถึงการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในของหน่วยงานหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในเชิงลึก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในช่วงเวลาที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1,200 คน ต่อเดือน ตามข้อมูลสถิติการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณทางสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากการคำนวณ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่ายจากประชาชนที่มาใช้บริการและสมัครใจตอบแบบสอบถาม

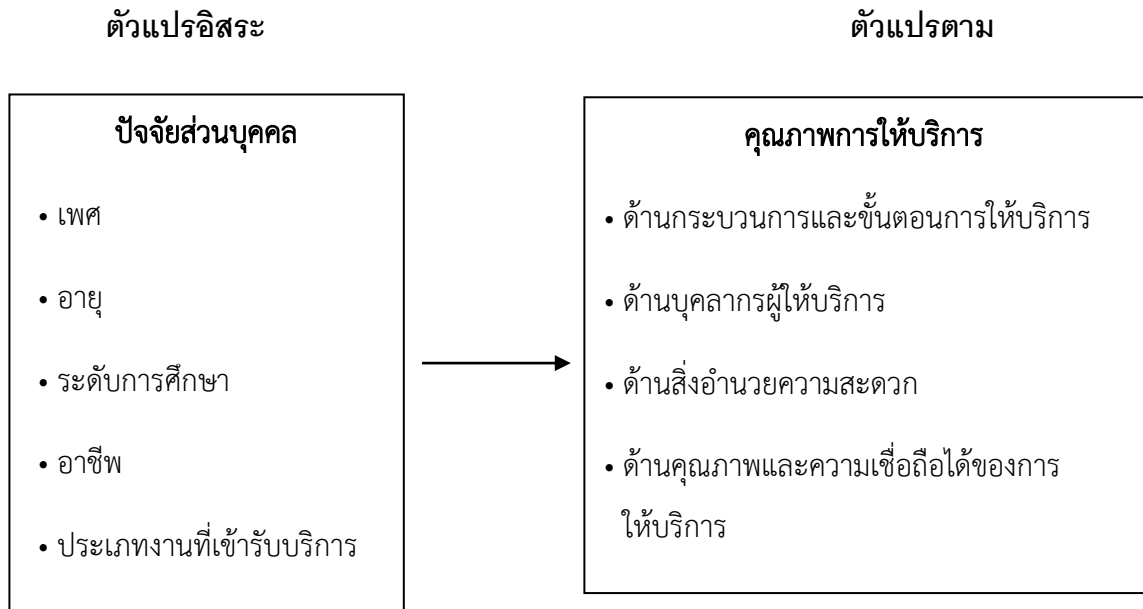
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน การศึกษาจำกัดเฉพาะการให้บริการที่ดำเนินการภายในสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียนเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึงการให้บริการของสำนักทะเบียนในอำเภออื่น หรือการให้บริการในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในพื้นที่ศึกษา

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในครั้งนี้ ได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นหลักในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความชัดเจน มีรายละเอียด ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการ
5. ขั้นตอนการให้บริการทะเบียนราษฎร
6. ขั้นตอนการให้บริการบัตรประจำตัวประชาชน

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน
8. ข้อมูลทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูล ซึ่งมีจำนวนประมาณ 1,200 คนต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยอมให้คลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน และการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือก โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และยินยอมตอบแบบสอบถามในช่วงเวลาที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ แบบคำถามปลายปิดและแบบคำถามปลายเปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

- ประเภทงานที่เข้ารับบริการ (เช่น บัตรประจำตัวประชาชน แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายเข้า-ย้ายออก คัดทะเบียน ฯลฯ)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง แบบสอบถามในตอนนี้แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

5	=	เห็นด้วยมากที่สุด
4	=	เห็นด้วยมาก
3	=	ปานกลาง
2	=	เห็นด้วยน้อย
1	=	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบสามารถเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้อย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเองแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ให้ความมั่นใจกับผู้ตอบว่าแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ และให้คำแนะนำหรือช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการตอบแบบสอบถาม

2. สำหรับจำนวนแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนจำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วน และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ให้คะแนน และนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1.1 การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item–Objective Congruence: IOC) เพื่อพิจารณาว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา

1.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อพิจารณาความสม่ำเสมอภายในของข้อคำถามแต่ละชุด ผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นพบว่าแบบสอบถามมีค่าแอลฟาในระดับที่เหมาะสม (มากกว่า 0.70) จึงอาจสรุปได้ว่า

แบบสอบถามฉบับนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- ค่าร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อนำเสนอข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทงานที่เข้ารับบริการ

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการให้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการตามกรอบ SERVQUAL และแปลผลตามเกณฑ์มาตราส่วน 5 ระดับดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้คุณภาพบริการ
4.21 – 5.00	สูงที่สุด
3.41 – 4.20	สูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำที่สุด

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติ ดังนี้

4.1 Independent Samples t-test สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่มี 2 กลุ่ม (เช่น เพศ และประเภทงานที่เข้ารับบริการ)

4.2 One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างหลายกลุ่ม (เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ)

หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 มีอายุอยู่ในช่วง 15–29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.33 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.67 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34.67 และเข้ารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.33

2. ผลการวิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และประเภทงานที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งให้บริการประชาชนอย่างถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสิทธิและสถานะทางกฎหมายของประชาชน หน่วยงานจึงต้องดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อกระบวนการดำเนินงาน และรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในระดับสูง อีกทั้งยังสะท้อนให้เห็นว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรมิได้เป็นเพียงกระบวนการทางธุรการเท่านั้น หากแต่เป็นภารกิจสำคัญของรัฐที่เกี่ยวข้องกับสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน อาทิ สิทธิในสัญชาติ สิทธิในการแสดงตน และสิทธิในการเข้าถึงบริการของรัฐ ดังนั้น เมื่อหน่วยงานสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย ย่อมส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น มีทัศนคติเชิงบวกต่อหน่วยงานราชการ และเกิดความไว้วางใจต่อระบบการบริหารงานของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ในมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของการให้บริการว่าต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสามารถไว้วางใจได้

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญต่อความถูกต้อง ความแม่นยำ และความชอบด้วยกฎหมายของการดำเนินงานทะเบียนราษฎร รองลงมาคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ ซื่อสัตย์ และไม่เลือกปฏิบัติ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความรู้สึกไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าสภาพแวดล้อม สถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเข้ารับบริการ และช่วยลดความตึงเครียดของประชาชนในระหว่างรอรับบริการ ส่วนด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แม้จะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบ ชัดเจน และเป็นธรรม อย่างไรก็ตาม

ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะในประเด็นความรวดเร็วและการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยในภาพรวมสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาฬนรสิงห์ (2563) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการดำเนินงานภายใต้กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อผลการให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก (2568) ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานมีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีความใส่ใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

2.1 จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียนให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ ซึ่งสะท้อนถึงหลักความเสมอภาคในการให้บริการภาครัฐ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ส่งผลให้ประชาชนทุกเพศได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ซึ่งพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานภาครัฐมีการกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานการให้บริการที่เป็นรูปแบบเดียวกันสำหรับประชาชนทุกคน ทำให้ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม

2.2 จำแนกตามอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนในแต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์ ความคาดหวัง และความคุ้นเคยต่อการติดต่อราชการที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มวัยหนุ่มสาวอาจคาดหวังความเร็วและความสะดวก ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุอาจให้ความสำคัญกับการอธิบายขั้นตอนและการดูแลอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้การรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการปรับรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับประชาชนในแต่ละช่วงวัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวิมล จักรวาฬนรสิงห์ (2563) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านอายุส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในบางด้าน เนื่องจากประชาชนในแต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์ ความคาดหวัง และรูปแบบการรับบริการที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ดา ภาวาม (2557) ซึ่งพบว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถสื่อสารขั้นตอนและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุมทุกระดับการศึกษา ผลดังกล่าวสะท้อนว่าการจัดระบบการบริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่ซับซ้อน ส่งผลให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนระดา วีระพันธ์ (2555) ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 จำแนกตามอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพภายใต้มาตรฐานเดียวกัน สะท้อนถึงการยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการภาครัฐ

2.5 จำแนกตามประเภทงานที่เข้ารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการประเภทงานแตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่เข้ารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการสูงกว่างานทะเบียนราษฎร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบัตรประจำตัวประชาชนมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ระยะเวลาดำเนินการแน่นอน และมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบเดียวกัน ส่งผลให้ประชาชนเกิดความมั่นใจและความพึงพอใจในระดับสูง ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัฒน์ดา ภาวาม (2557) ซึ่งพบว่า งานที่มีขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจนและมีมาตรฐานแน่นอน จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและส่งผลให้ประชาชนรับรู้คุณภาพการให้บริการในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

- 1) จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย ดังนั้น หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความกระชับ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน
- 2) ควรมีการพัฒนาระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา และเอกสารที่ต้องใช้ในการเข้ารับบริการให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และหลากหลายช่องทาง เช่น บ้ายประชาสัมพันธ์สื่อออนไลน์ หรือการจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ประชาชน
- 3) ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบงานทะเบียนราษฎร และทักษะด้านการให้บริการประชาชน เพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ
- 4) ควรพัฒนาสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในหน่วยงานให้เหมาะสมกับประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และประชาชนทั่วไป เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเท่าเทียมตามหลักการให้บริการภาครัฐ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะช่วยให้การวิเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมีความครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่มากยิ่งขึ้น
- 2) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักทะเบียนอำเภออื่น หรือดำเนินการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างหลายพื้นที่ เพื่อให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนางานทะเบียนราษฎรในระดับจังหวัดหรือระดับประเทศได้อย่างเป็นระบบ
- 3) ควรนำตัวแปรอื่น ๆ มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ หรือภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการได้อย่างรอบด้านและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 4) ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ เช่น ระบบบริการออนไลน์หรือการให้บริการแบบดิจิทัล (Digital Government) เพื่อสนับสนุนนโยบายการพัฒนาระบบราชการและยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ทิพวิมล จักรวาพนรสิงห์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. (สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. (2568). การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตำบลไร่โคก ตามโครงการประปาดื่มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568.

- ศุภกานต์ จันทร์สกุล, ศ. (2557). ยุทธศาสตร์ของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. วารสาร EAUHJSc องค์การบริหารส่วนตำบลชลคราม อำเภอคอนสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี.(2561).
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2559). วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร.
- โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2559). พจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ชุดการประเมินและวิจัยฉบับราชบัณฑิตยสภา. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2556. ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัฒน์ดา ภาราม. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- อัครเดช เดชาจรัสสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- องค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก. (2568). รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาตามโครงการประปาดื่มได้. จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). คู่มือการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

ภาษาอังกฤษ

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

PUBLIC ATTITUDES TOWARD THE SERVICES
OF THE REGISTRATION OFFICE, KHLONG KHUEAN DISTRICT
CHACHOENGSARO PROVINCE

คณะ บัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 134 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีทัศนคติภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ผลการเปรียบเทียบทัศนคติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศ,รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน และประชาชนผู้รับบริการที่มี อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

คำสำคัญ : สำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the service level of the Khlong Khuean District Registry Office, Chachoengsao Province and (2) to compare the service of the Khlong Khuean District Registry Office, Chachoengsao Province, considering personal factors. The population used in this research was 134 service recipients. The sample size was determined using Taro Yamane's method, resulting in a sample of 101 people. A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistical methods used for analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, and F-test at a sample error level of 0.05.

The results of the research found that (1) The overall attitudes of the people were at the highest level, and when considering each item individually, all items were at the highest level; and (2) the results of the comparison of attitudes classified by personal factors, showed that people receiving services with different genders and average monthly incomes did not have different attitudes towards the services of the Khlong Khuean District Registration Office, Chachoengsao Province, and people receiving services with different ages, educational levels, occupations, and average monthly incomes had different attitudes towards the services of the Khlong Khuean District Registration Office, Chachoengsao Province.

Keywords: Khlong Khuean District Registry Office, Chachoengsao Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีส่วนราชการในภูมิภาค 878 หน่วย มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องถิ่น การอาสาสมัครชาติดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัยได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วและให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืนโดยมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ดังนี้ กำหนดแนวนโยบาย วางแผนงาน จัดทำมาตรการ ตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการรักษาความสงบและความมั่นคงภายในประเทศ ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความเรียบร้อย การสืบสวนสอบสวนคดีอาญาในฐานะเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองและทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงภายในการข่าว กิจการชายแดน การควบคุมดูแลกลุ่มชาวเขาชนกลุ่มน้อย ผู้อพยพ และผู้หลบหนีเข้าเมือง รวมทั้งงานสัญชาติและงานด้านกิจการมวลชน ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตย รวมถึงการจัดการเลือกตั้งทุกระดับ ดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกองอาสารักษาดินแดน พัฒนาและจัดการการปกครองในระดับพื้นที่ ได้แก่ อำเภอ กิ่งอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น จัดทำและพัฒนาระบบงานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน และทะเบียนอื่น ๆ ตลอดจนการจัดการฐานข้อมูลกลางเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน พัฒนาบุคลากรด้านการรักษาความสงบและความมั่นคง ดำเนินงานด้านการสื่อสารเพื่อการบริหารงาน การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ รวมถึงให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจและความรับผิดชอบของนายอำเภอ ตลอดจนภารกิจอื่นใดที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงและคณะรัฐมนตรี (กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2559)

สำนักทะเบียนอำเภอ เป็นศูนย์กลางการติดต่อราชการที่ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน รวมถึงบริการอื่นๆ กรมการปกครองได้กำหนดให้ทุกสำนักทะเบียนทำการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจจากการบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด การพัฒนาคุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจหลักของการทำงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ และการปฏิบัติงานราชการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเน้นการลดขั้นตอนในการดำเนินการ ลดภารกิจที่ไม่จำเป็น และส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานและลดความซับซ้อนในกระบวนการ การบริการที่มีประสิทธิภาพนี้ไม่ได้มีเพียงแค่การปรับปรุงระบบงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการให้ข้อมูลที่โปร่งใสและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยในกรณีของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบเชิงรุก และมีนโยบายในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวกและเท่าเทียม

การศึกษาที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการนี้มุ่งเน้นที่การตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและยกระดับ

ประสิทธิภาพการทำงานในอนาคต จากการสังเกตของผู้วิจัยพบว่า การบริการงานทะเบียนราษฎร มีความสำคัญโดยตรงกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตั้งแต่การเกิด การใช้ทะเบียนบ้านเพื่อ บันทึกข้อมูล การทำบัตรประจำตัวประชาชนเมื่อถึงวัยครบ 7 ปี และการแจ้งตายเมื่อถึงวาระ สิ้นสุดท้ายซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมีผลต่อสิทธิทางกฎหมายของประชาชนในทุกช่วงชีวิต เช่น การยืนยันตัวตนการเลือกตั้ง การสมัครงาน การรับสิทธิประโยชน์ และการขอรับมรดก เป็นต้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ของประชาชนที่รับบริการจากระบบและกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้พัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการได้รับบริการจากสำนักทะเบียน อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ คลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียน อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอ คลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนัก ทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิในพื้นที่อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการโดยพิจารณาจากด้านต่าง ๆ ได้แก่:

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการในงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียน ครอบครัว และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ในเดือนตุลาคม พ.ศ.2568 จำนวนผู้รับบริการ 134 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 101 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาคั้งนี้จะทำการสำรวจจากประชาชนในเขตอำเภอคลองเขื่อน โดยศึกษาเฉพาะประชาชนที่เข้ารับบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเดือนตุลาคม 2568 จำนวน 1 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

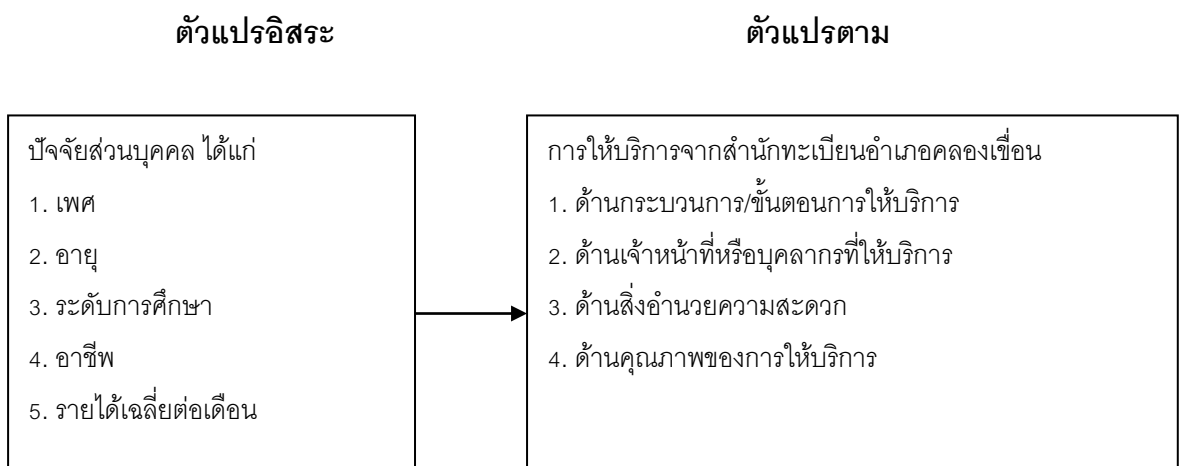
กรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนี้:

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) :

ตัวแปรที่สามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติของประชาชน ได้แก่ เพศ (Gender) อายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education Level) อาชีพ (Occupation) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Income)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) :

ทัศนคติของประชาชน (People's attitudes) ต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน โดยจะพิจารณาจากด้านต่าง ๆ เช่น : ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในครั้งนี้ ได้ศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ
7. ข้อมูลสภาพทั่วไปของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักทะเบียน อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในเดือนตุลาคม 2568 จำนวน 134 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 101 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

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

ตอนที่ 2: คำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและทัศนคติของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา 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 ทัศนคติมากที่สุด
- 4 หมายถึง ทัศนคติมาก
- 3 หมายถึง ทัศนติปานกลาง
- 2 หมายถึง ทัศนคติน้อย
- 1 หมายถึง ทัศนคติที่สูด

ตอนที่ 3: เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด แนวทางการเสริมสร้างการเพิ่มประสิทธิภาพจากทัศนคติในด้านระบบและกระบวนการให้บริการงานทะเบียนฯ ของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแจก แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถาม เมื่อตอบเสร็จได้ขอรับคืนทันที โดยชี้แจงให้ทราบถึงจุดมุ่งหมายในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเชื่อมโยงหรือความเชื่อถือได้ใช้ค่าความสมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การทดสอบด้วยสถิติ (t-test) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 49.50

มีอายุ 30-44 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 รองลงมาได้แก่ อายุ 15-29 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 อายุ 45-59 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 19.80 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 ระดับการศึกษานิติปริญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 ระดับการศึกษานิติปริญาตรีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาได้แก่ รับจ้างทั่วไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90

อาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 และพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 อื่นๆ จำนวน - คน คิดเป็นร้อยละ -ตามลำดับ

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 58.40 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

5.1.2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ

5.1.3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตามสมมติฐานที่ 1 - 5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการได้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการให้บริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีประเด็นสำคัญที่ได้นำมาอภิปรายเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ผลศึกษาทัศนคติของประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อนโดยจะศึกษาทัศนคติของประชาชนในด้านต่างๆ โดยภาพรวมและทุกด้าน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เป็นอันดับ 2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เป็นอันดับ 3 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับ 4 ทั้งนี้ เกิดจากสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการจัดการระบบการบริการประชาชนให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำปรึกษาเป็นมิตรเน้นความโปร่งใส และมุ่งพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการจัดระบบที่ดี ทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ ทำเสร็จได้เร็วขึ้น เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาของประชาชน พร้อมให้คำแนะนำ และช่วยเหลือขั้นตอนที่ซับซ้อน มีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในงานด้านต่างๆ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค มีความเอาใจใส่ในงานและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

สำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีสถานที่ที่สะดวกสบายในการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีแก่ผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรหาวิธีการในการลดขั้นตอนในการให้บริการ เช่น การรวมศูนย์การให้บริการ (one stop service) ลดการเป็นทางการในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปิยวุฒิ ประสิทธิ์เวช ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหาดเล็ก อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านอาคารสถานที่ รองลงมา คือด้านระบบการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ผลศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่ใช้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

ประชาชนรับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ การให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความแตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการภาครัฐที่ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย และมีคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐและธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564: 85) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาโดยผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ทบทวนและตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก, ลดการขอเอกสารที่หน่วยงานอื่นมีอยู่แล้ว (One-Stop Service, Single Window)

2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ควรแต่งกายให้เหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เช่น ไม่ควรสวมเสื้อป๊อปปูล่าชานอก กระโปรงหรือกางเกงและไม่ควรสวมใส่รองเท้าแตะในสถานที่ราชการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเตรียมปากกา น้ำยาลบคำผิด ไว้บริการอย่างเพียงพอ ควรจัดสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะประชาชนรอรับบริการ และควรรักษาความสะอาดห้องน้ำที่ให้บริการให้สะอาดอยู่เสมอ

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ การให้บริการควรคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของประชาชนผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อนำใช้ในการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา

2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ ทั้งจากหนังสือและจากผู้ใช้บริการ เพื่อได้จัดมูลเชิงลึกนำมาเปรียบเทียบกัน เพื่อให้การบริการของสำนักทะเบียนอำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นมีการบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะเป็เพศ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2547) ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- ชววรรณ เชื้อนทา (2552) ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชิตยา สุวรรณะชญ. (2527) สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538) ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 1). โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถวิลวดีปรีกุล, และคณะ. (2546) การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนและความคิดเห็นต่อการทำงานของรัฐบาลและองค์กรอิสระ.กองทุนสนับสนุนการวิจัย(สกว.) และสถาบันพระปกเกล้า
- ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์. (2527) การมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เทพศักดิ์บุญรัตน์พันธุ์. (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการงาน นโยบาย ให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติกรณีศึกษา สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2529) องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547) การมีส่วนร่วม: หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สิริลักษณ์การพิมพ์
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

บรรจบ กาญจนดูล (2546) ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ:คุรุสภา
ลาดพร้าว

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ทศนคติ :การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่
2. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร

ปรียานุช สุขเพชร (2567) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรเทศบาล
ตำบลศาลากลางจังหวัดนนทบุรี มหาวิทยาลัยสยาม

ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2542). ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

พรพิมล วรวิมลพิพิธพงศ์. (2528) ทศนคติและการเปลี่ยนแปลงทศนคติ” ใน พิธมัย วิบูลย์สวัสดิ์
และคณะ (บรรณาธิการ). จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย. เชียงใหม่ : สยามศึกษา.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2516) สารานุกรมศัพท์ทางสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ. บริษัทพุดงวิทยา จำกัด.

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

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี.(2526).หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชุมชน,กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วน
นิติบุคคลไทยอนุเคราะห์ไทย

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน

ศุภนิธย์ ไชรัตน์ชัย (2536, หน้า 13) การบริหารพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี กรุงเทพฯ:
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2533)

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546) จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.).

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ศุมนานอยู่โพธิ์. (2532). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : วิญญูชน

ภาษาอังกฤษ

Allport, G.W. 1967. Attitudes. In M. Fishbein, (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: John Wiley & Sons.

Clark, John J. 1957. Outline of Local Government of The United Kingdom. London: Sir Issac Pitman and Son, Ltd.

Cohen, J.M. and Uphoff, N. Rural. 1977. Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation. New York: Cornell University.

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 and Brenda. (1973). The social psychology of organizations. New York : Wiley

Katz, D. 1967. The functional approach to the study of attitudes. In M. Fishbein (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: John Wiley & Sons.

Kretch, D. and Crutchfield, R. S. 1962. Individual in Society. Tokyo: McGraw-Hill.

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

Murphy, L.B. and Newcomb T.M. 1973. Experimental Social Psychology. New York : John Wiley & Sons.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing. (49): 41-50

Rokeach, 1970. Beliefs, Attitudes and Values. San Francisco: Jossey-Bass Inc.. Publishers.

Thurstone, L. L. 1967. Attitudes can be measured. In M. Fishbein (Ed.), *Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley & Sons

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

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร
OPERATIONAL PERFORMANCE EFFICIENCY
OF CORRECTIONAL OFFICERS
AT KAMPHAENG PHET CENTRAL PRISON

จริญญา แก้วคง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร (2) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร จำนวน 94 คน

ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านคุณภาพ รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านเวลา ตามลำดับ (2) เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of operational performance efficiency of correctional officers at Kamphaeng Phet Central Prison; (2) to study the levels of motivation factors and maintenance factors of officers at Kamphaeng Phet Central Prison; and (3) to study the relationship between motivational factors and maintenance factors affecting the operational performance efficiency of correctional officers at Kamphaeng Phet Central Prison. The sample consisted of 94 officers from Kamphaeng Phet Central Prison.

The results of the research found that (1) the overall operational performance efficiency of correctional officers at Kamphaeng Phet Central Prison was at a high level. When considered by dimension, the highest mean score was found in the quality dimension, followed by quantity of work, cost, and time, respectively,(2) the overall levels of motivational factors and maintenance factors of correctional officers at Kamphaeng Phet Central Prison were at a high level, and (3) motivational factors and maintenance factors were significantly and positively correlated with the operational performance efficiency of correctional officers at Kamphaeng Phet Central Prison

Keywords: Operational Performance Efficiency, Motivation Factor, Maintenance Factor

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่สถานการณ์โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและปรับตัวในทุกด้าน ทั้งโครงสร้างพื้นฐาน การบริหารคน และระบบการจัดการ เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะบุคลากรคือผู้ขับเคลื่อนงานทุกขั้นตอน หากองค์กรมีการบริหารจัดการคนอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยเพิ่มศักยภาพการทำงาน ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และทำให้องค์กรเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน (อัญรินทร์ และ วลัยพร, 2558) ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานได้เต็มความสามารถจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อบุคลากรรู้สึกผูกพันและเห็นคุณค่าของงาน ก็จะสามารถบรรลุเป้าหมายของตนเอง ขณะเดียวกันองค์กรก็จะได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้เช่นกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานคือสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการสร้างแรงจูงใจให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่ตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External And internal) หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในของผู้ปฏิบัติเองย่อมจะส่งผลให้การทำงานให้เป็นไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงาน ให้แก่องค์กรด้วยความตั้งใจ (Mitchell, et al., 2017)

กรมราชทัณฑ์ มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง ให้กลับตนเป็นพลเมืองดีมีสุขภาพกายและจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ การปฏิบัติงานในเรือนจำกลางกำแพงเพชร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานที่มีความความตราบดร้า เสี่ยงภัย เนื่องจากต้องควบคุมดูแลผู้ต้องขังจำนวนมากในสภาพแวดล้อมที่จำกัด ประกอบกับความแออัดภายในเรือนจำจากการศึกษาของ วุฒิปันธุ์ มนูญจันทร์, 2556 พบว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำต้องปฏิบัติหน้าที่ อย่างเหน็ดเหนื่อย ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความเครียด ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวอย่างเพียงพอ ปฏิบัติงานด้วยความวิตกกังวล จนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่เรือนจำ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เมื่อเจ้าหน้าที่ประสบกับความเครียดและแรงกดดันสูง ประกอบกับขาดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาต่างๆตามมา เช่น การขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน การตัดสินใจผิดพลาด เกิดความเบื่อหน่าย อันจะนำมาซึ่งการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายหลักของกรมราชทัณฑ์ แต่หากเจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่สูง ย่อมจะมีความตื่นตัว ความรอบคอบ และปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จได้มากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg Theory) เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ที่สำคัญยังสามารถนำข้อมูลมาใช้รักษาประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้กรมราชทัณฑ์และกระทรวงยุติธรรมสามารถบรรลุภารกิจในการควบคุมดูแลและแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดเพื่อคืนคนดีมีคุณค่า สู้สังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร

สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
2. เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรมีระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
3. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman, 1953 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพ (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับทฤษฎีองค์ประกอบสองปัจจัยของ เฮอร์เบิร์ต, 1959 ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือ (3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ด้านความรับผิดชอบ และ (5) ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย (1) เงินเดือนและสวัสดิการ (2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3) นโยบายและการบริหารงาน (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ (5) ความมั่นคงในงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร รวมทั้งสิ้น 123 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร จำนวน 94 คนโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร

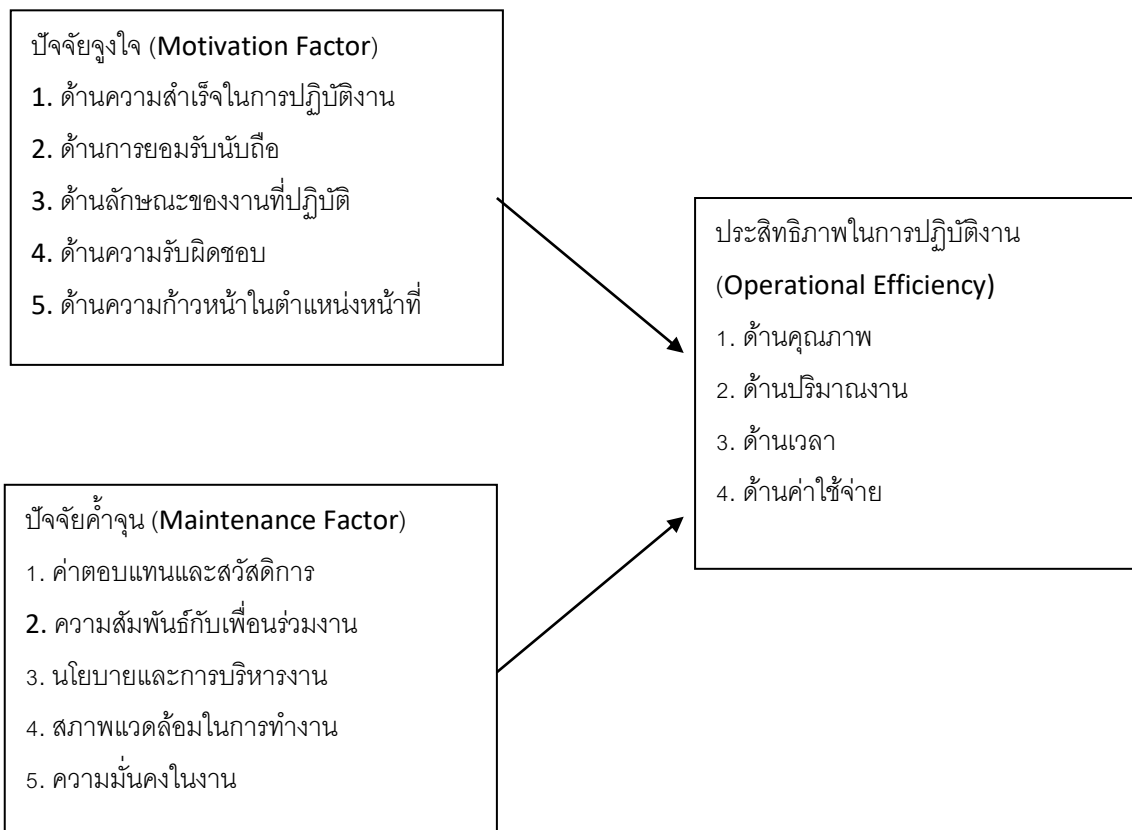
ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของเรือนจำกลางกำแพงเพชร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร จำนวน 123 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2568) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร จำนวน 94 คนโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือมาจากการศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบบสอบถามมีรายละเอียดแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสายการปฏิบัติงานหลัก และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ตามลิงค์ <https://forms.gle/1dsJZYUJKfQNs9AA> ให้เจ้าหน้าที่ เรือนจำกลางกำแพงเพชรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางคอมพิวเตอร์ (Statistical Computer Ready Made Program)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานหลัก และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลความประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ในการปฏิบัติงาน โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลาง กำแพงเพชร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficients)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 94 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ 5 ส่วน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ร้อยละ 73.4 มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 55.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ร้อยละ 58.5 คน มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน ร้อยละ 66 มีตำแหน่งเป็นข้าราชการ ร้อยละ 75.5 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า ร้อยละ 37.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลาง กำแพงเพชร ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผลการปฏิบัติงานสามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ คือการใช้เวลาในการปฏิบัติงานเต็มเวลาและยินดีที่จะปฏิบัติงานนอกเวลาหากงานยังไม่แล้วเสร็จเพื่อให้งานสำเร็จตามกำหนด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลาง กำแพงเพชรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานเสร็จตามเวลา ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การหาวิธีปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เสมอ ปัจจัยจูงใจด้านการยอมรับนับถือ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับ การยอมรับในผลการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลาง กำแพงเพชรมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ท่านปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ต่อไป ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สภาพการทำงานมีส่วนช่วยส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานปฏิบัติ ด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง ตามลำดับ ในส่วนของ ปัจจัยค้ำจุนพบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคง ในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ได้อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่อธิบายว่า เมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความสำเร็จ การยอมรับ และความรับผิดชอบ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและสะท้อนออกมาในรูปของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นหน่วยงานควรส่งเสริมปัจจัยจูงใจภายในควบคู่กับการปรับปรุงระบบและสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีแรงจูงใจภายในที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับรู้ถึงความสำเร็จ ความภาคภูมิใจ และความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่อธิบายว่า “ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)” จัดเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ทั้งนี้หน่วยงานควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับในผลงาน และมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำอย่างยั่งยืน รวมถึงควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาที่ยั่งยืน เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมในระยะยาว ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรส่วนใหญ่รับรู้ถึงเสถียรภาพในการทำงานและมีความเชื่อมั่นต่อสถานภาพการจ้างงานในหน่วยงาน ซึ่งความมั่นคงในงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สำคัญตามแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีเสถียรภาพ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชรมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย รู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด รวมถึงสามารถปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความท้าทาย เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และการได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับงานที่ปฏิบัติ สอดคล้องกับ การศึกษาของ เฉลี่ย อุปภา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผล

การศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทวี อุ่นละมัย และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการบรรลุเป้าหมายที่ท้าทาย และการเป็นที่ยอมรับหรือชื่นชม ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ ัญญารัตน์ สาลิกา (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ Mohammad and Anowar (2012) ศึกษาเรื่อง Factors Affecting Employees Motivation in The Fast Food Industry : The Case of KFC UK Ltd., ซึ่งศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานจำนวน 6 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในส่วนของปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร มีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง มองว่าองค์กรมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ประกอบกับได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ทำให้ปฏิบัติงานกับองค์กร ตลอดจนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส ทั้งยังมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงมีการประเมินการปฏิบัติงานตามนโยบายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทวี อุ่นละมัย และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานและการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้านการไม่หวังค่าตอบแทน ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ัญญารัตน์ สาลิกา (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ทั้งยังมีข้อเสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาและองค์กรควรมี

บริหารงานในรูปแบบที่สร้างความรู้สึกรับผิดชอบและปลอดภัยให้กับบุคลากร อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรภายในองค์กรต่อไป รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรานทิพย์ สีมาลา (2567) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทัณฑ์ปฏิบัติ กรมราชทัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทัณฑ์ปฏิบัติ กรมราชทัณฑ์ ตามแนวคิดของ Gilmer ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความมั่นคงปลอดภัย 2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน 3) การจัดการ 4) ค่าจ้างและค่าตอบแทน 5) ลักษณะงานที่ทำ 6) การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม 7) การติดต่อสื่อสาร 8) สภาพการทำงาน 9) ลักษณะทางสังคม 10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ และปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านปัจจัยภายในองค์กร 1) อัตราค่าจ้างและปริมาณงาน 2) เงินค่าตอบแทนพิเศษ 3) ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร 1) การเมืองและนโยบาย 2) หน่วยงานตรวจสอบภายนอก 3) สภาพการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ Adeogun, Fapojuwo and Ajayi (2011) ศึกษาเรื่อง Motivation Factors Affecting Employees Job Performance in Selected Agricultural Oil Palmindustries in EDO State, Nigeria ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับและด้านสวัสดิการรักษาพยาบาลฟรี รวมถึงมีความท้าทายสำคัญที่ต้องเผชิญ รวมถึงให้ฝ่ายบริหารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพราะจะทำให้การจัดการมีความเข้าใจถึงปัจจัยที่เหมาะสมและทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mohammad and Anowar (2012) ศึกษาเรื่อง Factors Affecting Employees Motivation in The Fast Food Industry : The Case of KFC UK Ltd., ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ 6 ด้าน ได้แก่ 1) งานที่ปฏิบัติและสภาพแวดล้อม 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) องค์กร 4) การรับรู้การพัฒนา 5) การเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ 6) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ พบว่า ปัจจัยที่ไม่ใช่ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสูงสุดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางกำแพงเพชร โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงาน ดังนี้

1. ปัจจยัจจุงใจ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจยัจจุงใจมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮอร์ชเบิร์กที่อธิบายว่า ปัจจยัจจุงใจเป็นแรงผลักดันภายในที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายเหมาะสมกับศักยภาพ มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน และมีอิสระในการตัดสินใจในระดับที่เหมาะสม ควรพัฒนาลักษณะของงานให้เอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจ โดยคำนึงถึงความสำคัญและคุณค่าของงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ สร้างระบบสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่สามารถประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน จัดให้มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน และสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบรรลุเป้าหมายและเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการยกย่อง ชื่นชม และการให้รางวัลที่เหมาะสม รวมทั้งกำหนดแนวทางความก้าวหน้า ในสายงานที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

2. ปัจจยัจจัจจุน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าปัจจยัจจัจจุนตามแนวคิดของเฮอร์ชเบิร์กมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรราชการที่มีโครงสร้างและระเบียบการบริหารงานที่ชัดเจน ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายและการบริหารงาน โดยกำหนดนโยบายที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านความมั่นคงของตำแหน่งหน้าที่และเส้นทางการรับราชการ ควรปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับลักษณะงานราชทัณฑ์ ควรให้ความสำคัญกับความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบสนับสนุนต่าง ๆ เพื่อช่วยลดอุปสรรคในการทำงานและเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการพิจารณาปรับปรุงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงานและความเสี่ยงของงานราชทัณฑ์ รวมถึงส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่เปิดเผย และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เกื้อกูลกัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรภายในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรพัฒนารูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายเหตุผล ความรู้สึก และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งจะช่วยให้เสริมความเข้าใจเชิงลึกและสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ควรนำตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กร ความเครียดในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงาน เพื่อให้เข้าใจปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำอย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. ควรติดตามผลการวิจัยในลักษณะการวิจัยระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำในช่วงเวลาต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้เห็นแนวโน้มและผลกระทบในระยะยาว อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรราชทัณฑ์อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิจจา บานชื่น, **มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร**. (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2560).

กฤตวิทย์ บวรนิรมาน. (2553). **วิธีสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีไฟในการทำงาน**. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/kritwat/2010/10/22/entry-1>

กิตติ กาณจนภูพิงศ์. (2555). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมราชทัณฑ์**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมราชทัณฑ์. (ม.ป.ป.). **แผนปฏิบัติการราชการรายปี (พ.ศ.2568) กรมราชทัณฑ์**. นนทบุรี: กรมราชทัณฑ์.

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). **แนวความคิดทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน**. เข้าถึงได้จาก http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

- เฉลีย อุปภา. (2559). **“ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัด
สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช”**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นันทวัติ อุ่นละมัย และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2562). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและ
การคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา. 9, 3 : 126-138.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพรรณ ละอองนวล. (2550). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสาน
ตอนล่าง**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรางทิพย์ สีมาลา (2567). **ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กองทัพบกปฏิบัติ กรมราชทัณฑ์**. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ชญญารัตน์ สาลิกา. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้าน
การเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. เงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ฐิติพันธ์ มนูญทรัพย์. (2556). **การรับรู้ความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่
เรือนจำความมั่นคงสูง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงาน
ยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชญาภา แก้วไกรสร. (2560). **แรงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสาร
คาม**. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งใน
จังหวัดเชียงราย**. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92-100.
- เพลินพิศ พิบูลย์กุล, **การจูงใจ Motivation**. (กรุงเทพฯ: ฝ่ายแผนงาน ส่วนแผนงานและ ส่งเสริม
ความรู้ สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร, 2558).

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล. (2554). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกรรม.

วิภาพร มานพ. (2543). **มนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซ
แท็กซ์ จำกัด.

อัญรินทร์ ฉัตรเบญจนันท์ และ วลัยพร ศิริภิรมย์. (2558). **สภาพการบริหารจัดการคนเก่งของ
โรงเรียนเอกชนในสมาคมโรงเรียนเอกชนจังหวัดสระบุรี**. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*
, 1(3), 41-55. [https://so01.tcithaijo.org/index.php/OJED/article/view/](https://so01.tcithaijo.org/index.php/OJED/article/view/35539)

35539

ภาษาอังกฤษ

James L. Gibson, John M. Ivancevich, and Jr. James Donnelly, **Organizations: Behavior, Structure, Process**. 4th ed. (Texas: Business Publication, Inc., 1982), 166-170.

K. S. Berry & J. R. Gordon, **The midlife transition of professional women with children,**”
Women in Management Review, 17,7 (2002): 328-341.

Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

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

Millet, J. D. (1954). **Management in the public service: The quest for effective
performance**. New York: McGraw-Hill Book.

Mitchell, M., White, L., Oh, P., Alter, D., Leahey, T., Kwan, M., and Faulkner, G. (2017). **Uptake
of an Incentive-Based mHealth App: Process Evaluation of the Carrot Rewards App**.
JMIR mHealth and uHealth, 5(5), e7323.

Mohammad, K. H. and Hossain Anowar. (2012). **Factors Affecting Employees Motivation in
the Fast Food Industry: The Case of KFC UK Ltd.**, *Research Journal of Economic,
Business and ICT*.

Paul D. Sweeney, & Dean B. McFarlin, **Organizational behavior: Solutions for management**.
(Boston: McGraw-Hill Irwin, 2002).

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. (3rd ed.).
Homewood, ILL: Richard D. Irwin.

Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). **Business organization and management**. Homewood, ILL: Richard D. Irwin.

H.S. Schunk, R.P. Pintrich, & L.M. Meece, **Motivation in Education**. (3rd.ed.). (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010).

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

Simon, H. A. (1960). **Administrative behavior**. New York: The McMillen.

การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลา
 ราชการ ฯ ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7
 EVALUATION OF PUBLIC SERVICE DELIVERY UNDER THE AFTER-HOURS
 COURT SERVICE PROJECT OF THE COURTS OF JUSTICE IN REGION 7

จักรกฤษณ์ แก่นมะสังข์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ฯ ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพในการเข้ารับบริการ ช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ประเภทศาลที่เข้ารับบริการ (ศาลจังหวัดและศาลแขวง) และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการ

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการมีระดับการประเมินผลความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.58) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.60) และด้านความสะดวกและความรวดเร็ว (\bar{X} = 4.12, S.D. = 0.63) ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพในการเข้ารับบริการศาล (F = 2.48, p = 0.031) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ (F = 2.89, p = 0.014) และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการ (F = 4.71, p = 0.003) ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่

ประเภทศาลที่เข้ารับบริการ (ศาลจังหวัดและศาลแขวง) ไม่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.67, p = 0.190$)

คำสำคัญ: การประเมินผลการให้บริการ เปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ฯ สำนักศาลยุติธรรม
ประจำภาค 7

ABSTRACT

This research objectives were (1) To evaluation of public service delivery under the after-hours court service project of the courts of justice in region 7 and (2) to compare levels of satisfaction based on personal factors, including service user status, channels of information acquisition, types of courts visited, and the frequency of service utilization.

This research was quantitative. The sample was comprised of 384 users of the after hours court opening project in Courts of Justice Region 7. The questionnaire was used to collect the data, and the analysis of the data was done in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. One-way analysis of variance (ANOVA) and post hoc comparison by the use of the LSD technique were also part of inferential statistics and the level of statistical significance was set at .05.

The results of the research found that (1) The general user satisfaction with after-hours court services was high with mean score of 4.12 and a standard deviation of 0.64. The mean score of the service dimensions gave the highest score on court personnel services ($\bar{x} = 4.25, S.D. = 0.58$), then overall satisfaction ($\bar{x} = 4.20, S.D. = 0.60$), and convenient and timeliness of services ($\bar{x} = 4.12, S.D. = 0.63$) respectively, (2) the comparative analysis found that the satisfaction of the users varied significantly based on the service user status ($F = 2.48, p = 0.031$), channels of information acquisition ($F = 2.89, p = 0.014$) and frequency of service use ($F = 4.71, p = 0.003$). But satisfaction was not significantly different across the type of court accessed ($F = 1.67, p = 0.190$).

Keyword: Evaluation of public service, After-hours court services, The courts of Justice Region 7

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลเป็นองค์กรของรัฐที่ได้รับมอบหมายให้ใช้อำนาจตุลาการตัดสินข้อพิพาทระหว่างคู่กรณีตามหลักนิติธรรม ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญของระบบการอำนวยความยุติธรรมที่รักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ตามที่ห้องสมุดรัฐสภาไทยได้ชี้แจงว่า ศาลมีบทบาทสำคัญหลายประการต่อสังคม ได้แก่ การยุติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือนิติบุคคลด้วยกระบวนการทางกฎหมาย การ

เป็นหลักประกันว่าประชาชนทุกคนจะได้รับการพิจารณาคดีอย่างเป็นธรรมและเสมอภาคตามหลักการของกฎหมาย การสร้างความมั่นคงแน่นอนให้แก่ระบบกฎหมายและทำให้สามารถบังคับใช้ได้จริงทางปฏิบัติ รวมถึงการส่งเสริมให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข (สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง, 2559 น. 119)

ศาลยุติธรรมเป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง ไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่ง คดีผู้บริโภค คดีสิ่งแวดล้อม คดีนักท่องเที่ยว คดีแรงงาน คดีภาษีอากร คดีล้มละลาย คดีทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศ หรือคดีอาญา โดยดำเนินกระบวนการตัดสินชี้ขาดเป็นชั้นศาลแรก ทั้งมีอำนาจดำเนินกระบวนการพิจารณาแทนศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาในบางเรื่องด้วย เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ระบบศาลยุติธรรมแบ่งออกเป็น 3 ชั้น ประกอบด้วย ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ และศาลฎีกา เพื่อสร้างความรอบคอบและเป็นธรรมผ่านกลไกการตรวจสอบคำพิพากษาระหว่างชั้นศาล (สันติพงษ์ กุมารสิงห์, 2565 หน้า 147)

ศาลยุติธรรมได้มีการพัฒนาระบบการพิจารณาคดีอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับปริมาณคดีที่เพิ่มขึ้น โดยจากรายงานสถิติคดีศาลยุติธรรม ประจำปี พ.ศ. 2564 ซึ่งเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2563 และ พ.ศ. 2564 พบว่า ศาลยุติธรรมทั่วประเทศมีปริมาณคดีที่เข้าสู่การพิจารณาทั้งสิ้น 1,560,070 คดี ประกอบด้วยคดีค้างพิจารณาจากปีก่อนจำนวน 238,518 คดี และคดีรับใหม่จำนวน 1,321,552 คดี ทั้งนี้ ศาลสามารถพิจารณาพิพากษาคดีแล้วเสร็จจำนวน 1,194,785 คดี คิดเป็นร้อยละ 76.59 ของคดีที่เข้าสู่การพิจารณาทั้งหมด ส่งผลให้มีคดีค้างพิจารณาคงเหลือจำนวน 365,285 คดี หรือคิดเป็นร้อยละ 23.41 สถิติดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงภาระงานของศาลยุติธรรมในทุกระดับชั้นศาลที่ยังคงอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง และชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนามาตรการเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาพิพากษาคดีและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างเหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2564 น. 2)

ระบบการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรมมีขั้นตอนและเกณฑ์การพิจารณาที่แตกต่างกันตามลักษณะของคดี แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก โดยแต่ละประเภทมีกรอบระยะเวลาและวิธีการพิจารณาที่เหมาะสมกับความซับซ้อนของคดี

คดีจัดการพิเศษ เป็นคดีที่มีประเด็นไม่ยุ่งยากซับซ้อนและสามารถพิจารณาได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ กรณีที่จำเลยไม่ยื่นคำให้การภายในกำหนดหรือไม่มาศาลภายในวันนัด หรือคดีที่โจทก์ยื่นคำขอให้จำเลยชำระเงินโดยมีหลักฐานแน่นอน เช่น คดีเกี่ยวกับสัญญากู้ยืมเงิน สัญญาเช่าซื้อ หรือหนี้

บัตรเครดิต ศาลจะดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 6 เดือนนับตั้งแต่วันยื่นฟ้อง กระบวนการพิจารณาคดีประเภทนี้เน้นความรวดเร็วและประสิทธิภาพเนื่องจากมีหลักฐานชัดเจน

คดีสามัญ เป็นคดีที่มีประเด็นยุ่งยากซับซ้อนและต้องสืบพยานทั้งสองฝ่ายเพื่อหาข้อเท็จจริง ศาลจะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 12 เดือนหรือ 1 ปี นับแต่วันนัดพร้อมนัดชี้สองสถาน คดีประเภทนี้ต้องการความละเอียดรอบคอบในการสืบพยานและวิเคราะห์หลักฐาน เพื่อให้การพิพากษามีความเป็นธรรมและถูกต้องตามกฎหมาย

คดีสามัญพิเศษ เป็นคดีสามัญที่มีพยานหลักฐานจำนวนมากเป็นพิเศษและไม่สามารถสืบพยานได้อย่างรวดเร็ว ศาลจะจัดนัดพิจารณาต่อเนื่องจนกว่าการพิจารณาจะสิ้นสุด คดีประเภทนี้มักเป็นคดีที่มีความซับซ้อนสูง เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงและหลักฐานจำนวนมาก ศาลต้องการเวลาในการพิจารณาอย่างรอบคอบ

การนัดพิจารณาคดีมีช่วงเวลาที่ค่อนข้างยาวนาน โดยตั้งแต่วันยื่นฟ้องจนถึงวันนัดสืบพยานครั้งแรกอาจใช้เวลาหลายเดือน เนื่องจากคู่ความทั้งสองฝ่ายต้องรอลำดับวันนัดพิจารณาโดยเข้าคิวกับคดีอื่นๆ ที่ศาลมีอยู่เป็นจำนวนมาก สถานการณ์จะยิ่งซับซ้อนขึ้นเมื่อมีคู่ความยื่นคดีใหม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนคดีที่สามารถยื่นได้ ส่งผลให้ระยะเวลาการรอคอยยาวนานมากขึ้นและคดีค้างพิจารณาสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่ต้องการความยุติธรรมที่รวดเร็วและทันเวลา

เพื่อบรรเทาปัญหาความล่าช้าของการพิจารณาคดี ศาลยุติธรรมได้พัฒนามาตรการและกลไกหลายรูปแบบอย่างต่อเนื่อง อาทิ การใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อยุติคดีก่อนการพิจารณาเต็มรูปแบบ การจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพในคดีอาญาเพื่อให้มีการจัดการคดีอย่างเหมาะสมและรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการใช้ระบบการพิจารณาคดีแบบต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินคดีเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลศาลต่างๆ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย จำนวน 21 แห่ง ซึ่งครอบคลุมพื้นที่กว้างขวางและมีประชากรจำนวนมาก ศาลเหล่านี้ประกอบด้วย ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสุพรรณบุรี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรสาคร ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสมุทรสงคราม ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดราชบุรี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเพชรบุรี ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดกาญจนบุรี ศาลจังหวัด

สุพรรณบุรี ศาลจังหวัดสมุทรสาคร ศาลจังหวัดสมุทรสงคราม ศาลจังหวัดราชบุรี ศาลจังหวัดเพชรบุรี ศาลจังหวัดหัวหิน ศาลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ศาลจังหวัดนครปฐม ศาลจังหวัดทองผาภูมิ ศาลจังหวัดกาญจนบุรี ศาลแขวงสุพรรณบุรี ศาลแขวงราชบุรี และศาลแขวงนครปฐม

จากสถิติปริมาณจำนวนคดีที่ขึ้นสู่ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 พบว่ามีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ส่งผลให้ปริมาณคดีค้างพิจารณาเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย สภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดวิกฤตการณ์อำนวยการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนหลายประการ อาทิ ความเสียหายต่อคู่ความที่รู้สึกว่าจะไม่ได้รับการบริการด้านการอำนวยความยุติธรรมที่ดีและเพียงพอจากหน่วยงานของรัฐ ผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคู่ความที่น่าคดีขึ้นสู่ศาลซึ่งต้องรอคอยความยุติธรรมเป็นเวลานาน การวิพากษ์วิจารณ์ทางสังคมที่อาจไม่สร้างสรรค์ รวมถึงกระแสความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กรศาลยุติธรรม

ประชาชนคาดหวังจากศาลไม่เพียงแต่ความถูกต้องและเป็นธรรมของคำพิพากษาเท่านั้น แต่ยังต้องการให้ศาลพิจารณาคดีแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่รวดเร็วโดยยังคงรักษาความถูกต้องและเป็นธรรมต่อคู่ความด้วย ความคาดหวังนี้เป็นสิ่งที่ท้าทายต่อระบบศาลที่ต้องรับภาระคดีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองต่อความคาดหวังเหล่านี้จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนากลไกและมาตรการที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความท้าทายดังกล่าว รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2565 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2565 และมีผลใช้บังคับในวันที่ 24 มกราคม 2566 พระราชบัญญัตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมทุกขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมโดยไม่ล่าช้า และให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบได้ว่าหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมจะพิจารณาเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานเสร็จสิ้นเมื่อใด รวมทั้งตรวจสอบความคืบหน้าได้โดยผ่านช่องทางที่หลากหลาย

พระราชบัญญัตินี้เป็นกฎหมายสำคัญที่บัญญัติให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมต้องมีความรับผิดชอบในการกำหนดและเผยแพร่ระยะเวลาดำเนินงานอย่างชัดเจน รวมถึงมีหน้าที่รักษาระยะเวลาและดำเนินการกรณีล่าช้า ซึ่งเป็นการสร้างกลไกตรวจสอบและติดตามที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น การบังคับใช้พระราชบัญญัตินี้ต้องการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งตำรวจ อัยการ และศาล เพื่อให้ประชาชนได้รับความยุติธรรมที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เพื่อตอบสนองต่อปัญหาดังกล่าว คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม (ก.บ.ศ.) จึงได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการเพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีหรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 โครงการนี้สอดคล้องกับนโยบายผู้บริหารศาลยุติธรรมที่ต้องการให้การพิจารณาพิพากษาคดีภายใต้หลักนิติธรรมเป็นไปอย่างเปิดเผยถูกต้องตามกฎหมายและมีมาตรฐานที่ชัดเจนเหมาะสมกับประเภทคดี โดยการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการได้ต่อเมื่อมีปริมาณงานมากจนไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ในเวลาทำการปกติ

โครงการนี้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2569-2572 ที่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรศาลยุติธรรมร่วมมือร่วมใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมุ่งมั่นตั้งใจ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ มีจิตใจบริการ พร้อมอำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนด้วยความรวดเร็วและเป็นธรรมอย่างทั่วถึงด้วยมาตรฐานเดียวกัน ภายใต้ระบบการทำงานที่เน้นผลสัมฤทธิ์และประโยชน์ส่วนรวม

โครงการนี้เชื่อมโยงกับโครงการพัฒนามาตรฐานขั้นตอนและกรอบระยะเวลาการปฏิบัติงานศาลยุติธรรม เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรม พ.ศ. 2565 ที่บัญญัติให้หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมกำหนดระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการยุติธรรมทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน คณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมได้อนุมัติงบประมาณสำหรับโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการเพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีหรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยกำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์การดำเนินโครงการให้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ผู้ศึกษาปฏิบัติราชการอยู่ที่สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ส่วนแผนงานและงบประมาณ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการเพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีหรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 (สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7) หน่วยงานนี้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดสรรงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณคดี และการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละศาล จึงทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจบริบทการดำเนินงานของโครงการอย่างลึกซึ้ง สามารถมองเห็นปัญหาและอุปสรรค รวมถึงปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จของโครงการได้อย่างรอบด้าน

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจดำเนินการสำรวจการประเมินผลการให้บริการของศาลในสังกัด ร่วมกับการสำรวจระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการอย่างครอบคลุม โดย

ต้องการศึกษาว่าคุณค่าที่มีประสบการณ์การรับบริการอยู่ในระดับใด มองเห็นประโยชน์ของการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการมากน้อยเพียงใด และยังคงประสบปัญหาหรือข้อจำกัดหรือความไม่สะดวกด้านใดบ้าง ผู้ศึกษาต้องการรวบรวมข้อเสนอแนะจากคู่ความและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อเปิดเผยมุมมองที่แท้จริงต่อคุณภาพบริการและประสิทธิภาพของกระบวนการพิจารณาคดีในช่วงนอเวลาราชการ

การศึกษาในครั้งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะผลการประเมินจะช่วยให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาโครงการให้ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ช่วยให้สำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 สามารถจัดสรรทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และกระบวนการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมต่อภาระงานและความจำเป็นของแต่ละศาล

ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดกลยุทธ์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกของศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ส่งเสริมให้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีมาตรฐาน โปร่งใส รวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ผลลัพธ์จากการวิจัยจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของสังคมต่อองค์กรตุลาการในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่เข้ารับบริการในการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในภาพประชาชนทั่วไป คู่ความ และทนายความ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7 โดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความสะดวกและความรวดเร็วของกระบวนการพิจารณาคดี ด้านที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล ด้านที่ 3 ความชัดเจนในการสื่อสารและการให้ข้อมูล ด้านที่

4 ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ อยู่ในระดับสูง

3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพในการเข้ารับบริการศาลแตกต่างกัน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป คู่ความ และทนายความ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้ใช้บริการที่รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากช่องทางที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการในประเภทศาลที่แตกต่างกัน ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัว ศาลจังหวัด และศาลแขวง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลการให้บริการโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ เพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดี หรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คู่ความ ทนายความ และประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการในศาลยุติธรรมซึ่งเข้าร่วมโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ครอบคลุมศาลในจังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการตามโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ซึ่งเข้ารับบริการในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึง

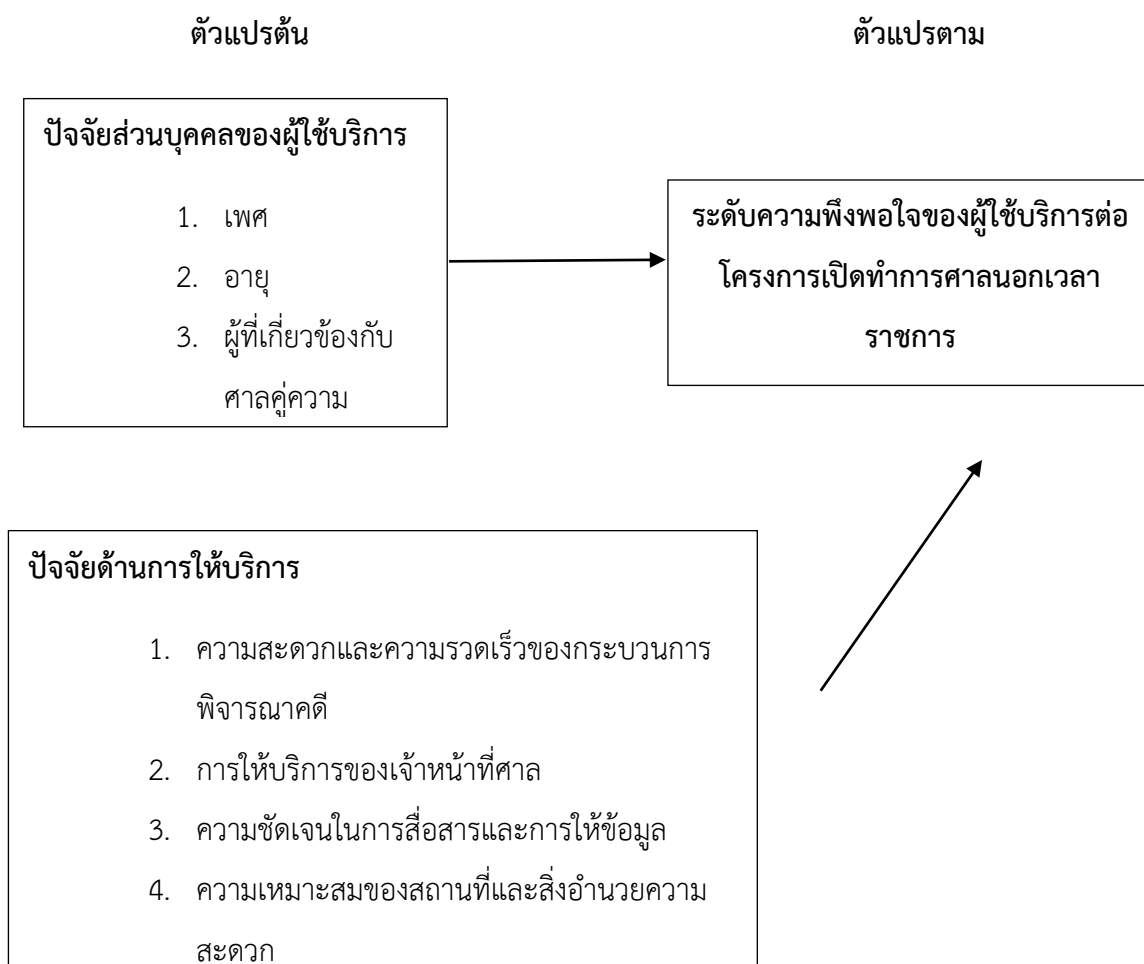
เดือนธันวาคม พ.ศ. 2568 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในพื้นที่ของศาลยุติธรรมที่อยู่ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ซึ่งครอบคลุมศาลยุติธรรมในจังหวัดนครปฐม ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร โดยมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลจากศาลที่เข้าร่วมโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ และจากผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการในช่วงนอกเวลาราชการของศาลดังกล่าว

ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2568 และวิเคราะห์ข้อมูลภายในเดือนมกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการต่อประชาชนของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ฯ ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คู่ความ ทนายความ และประชาชนทั่วไป ที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ เพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีหรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์โดยตรงในการใช้บริการตามโครงการดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ซึ่งประกอบด้วยคู่ความ ทนายความ และประชาชนทั่วไป ที่เข้ามาติดต่อรับบริการในศาลสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ในช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการคำนวณทางสถิติ โดยอาศัยสูตรของ Cochran (กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับ

ได้ร้อยละ 5 ส่งผลให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนไม่น้อยกว่า 384 คน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือ และสามารถอ้างอิงได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการภาครัฐและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคู่ความ ทนายความ และประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการของศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

(1) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ เช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์ของศาล การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ เว็บไซต์ของศาล และการประชาสัมพันธ์ในช่องทางอื่น ๆ

(2) สถานะของผู้มาติดต่อศาล เช่น พนักงานอัยการ ทนายความ โจทก์ จำเลย พยาน หรือผู้รับมอบอำนาจ

(3) เหตุผลที่สนใจเข้ารับบริการภายใต้โครงการ เช่น ความสะดวกเนื่องจากไม่สามารถมาติดต่อในเวลาราชการ ความรวดเร็วในการดำเนินคดี หรือศาลกำหนดนัดพิจารณาคดีนอกเวลาราชการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการภายใต้โครงการ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ

(1) ความสะดวกและความรวดเร็วของกระบวนการพิจารณาคดี

(2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาล

(3) ความชัดเจนในการสื่อสารและการให้ข้อมูล

(4) ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

(5) ความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ

โดยใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ร้อยละน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ได้แก่

5 = มากที่สุด (Very Satisfied / Strongly Agree)

4 = มาก (Satisfied / Agree)

3 = ปานกลาง (Neutral / Neither)

2 = น้อย (Dissatisfied / Disagree)

1 = น้อยที่สุด (Very Dissatisfied / Strongly Disagree)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดสามารถตอบหรือไม่ตอบได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคู่ความ หมายความ และประชาชนทั่วไปที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการของ ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก และ ดำเนินการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน ดังนี้

(1) ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เสนอต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 เพื่อขออนุญาตดำเนินการขอเก็บข้อมูลแจก แบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการในช่วงเวลาราชการ พร้อมทั้งประสานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โครงการ หรือผู้ประสานงานของศาลในแต่ละแห่ง เพื่อกำหนดแนวทางการเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับ บริบทการปฏิบัติงานและไม่กระทบต่อกระบวนการพิจารณาคดี

(2) ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและ/หรือแบบสอบถามออนไลน์ รวมถึง จัดทำคำชี้แจงหน้าต้นแบบสอบถามเพื่อแจ้งรายละเอียดสำคัญ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม การรักษาความลับของข้อมูล และ สิทธิของผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิเสธหรือยุติการตอบเมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือ การรับบริการจากศาล

(3) ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามในช่วงเวลาที่ศาลเปิดให้บริการตามโครงการนอกเวลา ราชการ โดยเลือกจุดที่เหมาะสม เช่น บริเวณจุดประชาสัมพันธ์ จุดรับคำร้อง จุดรับเอกสาร หรือพื้นที่ รอรับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบแบบสอบถามภายหลังเสร็จสิ้นการรับบริการ หรือ ในช่วงเวลาที่ไม่ว่างงานของศาล

กรณีเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยจัดทำลิงก์หรือคิวอาร์โค้ดสำหรับเข้าตอบแบบสอบถาม และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบได้ผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์ส่วนตัวตามความ สะดวก

(4) การเก็บข้อมูลใช้แนวทางคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดย ผู้วิจัยหรือผู้ช่วยวิจัยเชิญชวนผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการภายใต้โครงการในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล และมี คุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งเป็นผู้ที่สมัครใจตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ผู้วิจัยคัดกรอง เบื้องต้นว่าเป็นผู้ใช้บริการจริงในวันและช่วงเวลาที่ศาลเปิดบริการนอกเวลาราชการ เพื่อให้ข้อมูล สะท้อนประสบการณ์จริงและตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

(5) ก่อนให้ผู้ตอบเริ่มทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยชี้แจงข้อมูลสำคัญอย่างชัดเจน ได้แก่

1. งานวิจัยนี้จัดทำเพื่อการศึกษาและพัฒนาแนวทางปรับปรุงการให้บริการของศาล
2. การตอบแบบสอบถามเป็นไปโดยสมัครใจ และผู้ตอบสามารถปฏิเสธได้
3. ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ นำเสนอผลในภาพรวม ไม่ระบุตัวตน
4. การตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อสิทธิหรือกระบวนการเกี่ยวกับคดีของผู้ตอบ เมื่อผู้ตอบยินยอมจึงดำเนินการให้ตอบแบบสอบถามต่อไป

(6) กรณีแบบสอบถามเอกสาร ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนทันทีหลังผู้ตอบทำเสร็จ และ ตรวจสอบความครบถ้วนเบื้องต้น เช่น การทำเครื่องหมายคำตอบครบทุกข้อในส่วนที่สำคัญ หาก พบว่ายังไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยอาจขอความร่วมมือเพิ่มเติมโดยไม่กดดันผู้ตอบ

กรณีแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยติดตามจำนวนการตอบและตรวจสอบความสมบูรณ์ของชุด ข้อมูลในระบบ เช่น ตรวจสอบการตอบซ้ำ การตอบไม่ครบ หรือรูปแบบคำตอบที่ผิดปกติ

(7) ผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามเอกสารในที่ปลอดภัย จำกัดการเข้าถึงเฉพาะผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเท่านั้น ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จะถูกจัดเก็บในไฟล์หรือระบบที่ตั้ง รหัสผ่าน และนำข้อมูลมาใช้เพื่อการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมโดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(8) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจนได้จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และคัดเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน โดยมีรายละเอียดและสูตรการคำนวณดังต่อไปนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.4.1: ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 1.4.1 ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.4.1 โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการอยู่ในระดับสูง จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

สมมติฐานที่.2: ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน (5 ด้าน) อยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.4.2 โดยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในทุกด้านที่ทำการประเมินอยู่ในระดับสูงทั้งหมด

สมมติฐานที่ 1.4.3: สถานภาพในการเข้ารับบริการศาลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามสถานภาพในการเข้ารับบริการศาล แสดงว่าสมมติฐานดังกล่าวได้รับการยืนยันจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา

สมมติฐานที่ 1.4.4: ช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ แสดงว่าสมมติฐานดังกล่าวได้รับการยืนยันจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.4.5: ประเภทศาลที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามประเภทศาลที่เข้ารับบริการ ดังนั้นจึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสมมติฐานดังกล่าวจึง ไม่ได้รับการยืนยันจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา

สมมติฐานที่ 1.4.6: จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4.6 พบว่า จำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการเคยเข้ารับบริการภายใต้โครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าสมมติฐานดังกล่าวได้รับการยืนยันจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าโครงการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

คู่ความ และทนายความได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในประเด็นการอำนวยความสะดวกและการลดข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ สินเฮาว์ (2566) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการของศาลจังหวัดพล และพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด งานวิจัยทั้งสองสะท้อนบทบาทของโครงการศาลนอกเวลาราชการในฐานะเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาการให้บริการภาครัฐด้านกระบวนการยุติธรรม

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานของ กรุณา แก้วมงคล (2563) ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการภายในองค์กรศาลยุติธรรมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง งานวิจัยปัจจุบันจึงสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นบริการสวัสดิการภายในหรือบริการแก่ประชาชนภายนอก ล้วนส่งผลต่อการรับรู้เชิงบวกต่อองค์กรศาลยุติธรรม

5.2.2 อภิปรายผลระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในทุกด้านของการให้บริการอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านความสะดวกและความรวดเร็ว ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยรวม สะท้อนว่าการดำเนินโครงการมีความครอบคลุมในมิติสำคัญของคุณภาพการให้บริการภาครัฐ

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ กรณ์พงษ์ โกศลนิรัตน์วิงษ์ และสุเมธ ฐวดาราทระกุล (2566) ซึ่งพบว่าคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาค 7 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะมิติความน่าเชื่อถือ ความเสมอภาค และความเข้าใจต่อผู้รับบริการ

สอดคล้องกับงานของ ประพันธ์ พวงจันทร์ และวลัยพร ชินศรี (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภายใต้ระบบราชการ 4.0 ส่งผลให้การให้บริการของศาลยุติธรรมอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยปัจจุบันจึงสะท้อนว่าการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการเป็นกลไกหนึ่งของการปรับตัวของศาลยุติธรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน

5.2.3 อภิปรายผลความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามสถานภาพผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพในการเข้ารับบริการศาลส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มประชาชนทั่วไปมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มทนายความและ

คู่ความบางกลุ่ม ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความแตกต่างด้านบทบาท ความคาดหวัง และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดจากงานของ กรุณา แก้วมงคล (2563) ที่พบว่าปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ขณะเดียวกันแตกต่างจากงานของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ที่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ ซึ่งสะท้อนว่าบริบทของการให้บริการด้านกระบวนการยุติธรรมมีความซับซ้อนและอ่อนไหวต่อบทบาทของผู้ใช้บริการมากกว่าบริการสาธารณะทั่วไป

5.2.4 อภิปรายผลความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามช่องทางการรับรู้ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่าช่องทางการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้ใช้บริการที่รับรู้ข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ศาลและช่องทางทางการมีระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่รับรู้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์หรือบุคคลแนะนำต่อ

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Wilson และ Mergel (2022) ที่ชี้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรภาครัฐและการให้ความสำคัญกับมุมมองของประชาชนผู้รับบริการมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาบริการภาครัฐ งานวิจัยปัจจุบันสะท้อนว่าการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นทางการช่วยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศาลยุติธรรม

5.2.5 อภิปรายผลความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทศาล

ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามประเภทศาลที่เข้ารับบริการ แสดงให้เห็นว่ามาตรฐานการให้บริการของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการมีความใกล้เคียงกันในทุกประเภทศาล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ กรชูลี จันทะรัง (2563) ที่พบว่าลักษณะส่วนบุคคลและบริบทบางประการไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เมื่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่เหมาะสม สะท้อนว่าการกำหนดมาตรฐานการดำเนินงานของโครงการในระดับส่วนกลางมีบทบาทสำคัญต่อความเสมอภาคในการให้บริการภาครัฐ

5.2.6 อภิปรายผลความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ที่เข้ารับบริการหลายครั้งมีแนวโน้มมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เข้ารับบริการครั้งแรก ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนว่าประสบการณ์เชิงบวกจากการใช้บริการอย่างต่อเนื่องช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของศาลยุติธรรม

แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดจากงานของ Sabet (2020) ที่ชี้ว่าการประเมินผลและการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการให้มีความต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ศาลอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการตอบข้อซักถาม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม
3. ควรปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านช่องทางทางการของศาล เช่น การแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อออนไลน์ของศาล เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ข้อมูล
4. ควรพิจารณาปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มทนายความและผู้ที่ใช้บริการเป็นประจำ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มอื่น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความเหมาะสมของการให้บริการ
5. ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการนอกเวลาราชการให้เอื้อต่อการใช้งานมากขึ้น เช่น ระบบการจัดคิว ความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม
6. ควรส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของโครงการ เช่น ระบบแจ้งข้อมูลล่วงหน้า ระบบติดตามคดี หรือการให้ข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดภาระของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังศาลยุติธรรมในภาคอื่น หรือในระดับประเทศ เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการในบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาเชิงลึกในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสบการณ์ ปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ
3. ควรนำตัวแปรด้านทัศนคติ ความคาดหวัง หรือความเชื่อมั่นต่อกระบวนการยุติธรรมมาศึกษาเพิ่มเติม เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างการรับบริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ เพื่อประเมินประสิทธิผลของโครงการอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
5. ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการต่อการลดระยะเวลาการพิจารณาคดี ภาระงานของศาล และภาพลักษณ์ของศาลยุติธรรมในสายตาประชาชน

บรรณานุกรม

- รัตนารณ สีนธาว์. (2566). การศึกษาความพึงพอใจโครงการเปิดทำการศาลนอกเวลาราชการเพื่อเร่งรัดการพิจารณาพิพากษาคดีหรือเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของคุณภาพ ทนายความ และประชาชนทั่วไป กรณีศึกษาศาลจังหวัดพล. รายงานทางวิชาการส่วนบุคคล หลักสูตรผู้อำนวยการระดับต้น รุ่นที่ 10. วิทยาลัยข้าราชการศาลยุติธรรม สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม.
- กมลพงษ์ โกศลนริตวิงษ์ และสุเมธ ชูดาราทระกูล. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. Rajapark Journal, 17(52), 229–244.
- กมลพงษ์โกศลนริตวิงษ์ และสุเมธ ชูดาราทระกูล. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. Rajapark Journal, 17(52), 229–244.
- กรรณา แก้วมงคล. (2563). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมต่อบริการของกองสวัสดิการศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- กรชูลี จันทะรัง. (2563). ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบ
ไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปฐมชนก สิริพัชรา. (2566). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้วยรัฐบาลดิจิทัล. *วารสาร
ศิลปการจัดการ*, 7(3), 1191–1202.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2564). *หนังสือรายงานสถิติคดีประจำปี พ.ศ. 2564*.
https://opendata.coj.go.th/dataset/ac09ef4b-6437-4968-b9ed-1ceea2b61ee6/resource/57d317f6-a627-4e54-a5f4-8f2edd7c418c/download/case_statcoj64.pdf
- สันติพงษ์ กุมารสิงห์, มัตติมา กรงเต็น, และ เมธาพร จันทไทย. (2565). มาตรการและกลไกการ
ช่วยเหลือประชาชนคดีอาญาในศาลภาษีอากร. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 9(2), 145-147. [https://so04.tci-
thaijo.org/index.php/johuru/article/view/263254/178332](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/johuru/article/view/263254/178332)
- สิทธิพร ประวัตินุ่งเรือง. (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์). หลักนิติธรรมกับสังคมไทย. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 119, 1–15.
- นรินทร จักขุบท. (2565). *การจัดการคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การ
กรณีศึกษา บริษัท นาจนรา ทราเวล จำกัด*. การศึกษารายบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- โสธญา แก้วกองสี. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการของพนักงานกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการของธนาคารทหารไทยในเขตขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฐิติพร นิมย์ย้อย. (2564). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหัวนา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี*. การค้นคว้า
อิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- Sabet, D. M. (2020). *Auditing as a tool of government accountability? Exploring divergent causal mechanisms through three Honduran cases*. *Public Administration and Development*, 40(5), 283–296.
<https://doi.org/10.1002/pad.1895>
- Marques, T. M. G. (2020). *Research on public service motivation and leadership: A bibliometric study*. *Public Administration Review*, 80(4), 591–606.
<https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1741615>
- Wilson, C., & Mergel, I. (2022). *Overcoming barriers to digital government: Mapping the strategies of digital champions*. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101681. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681>
- Pawar, D., Phansalkar, S., Sharma, A., Sahu, G. K., Ang, C. K., & Lim, W. H. (2023). *Survey on the biomedical text summarization techniques with an emphasis on databases, techniques, semantic approaches, classification techniques, and similarity measures*. *Sustainability*, 15(5), 4216.
<https://doi.org/10.3390/su15054216>

ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment
ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

EFFICIENCY OF ELDERLY ALLOWANCE WELFARE MANAGEMENT
VIA THE E-PAYMENT SYSTEM IN PATTAYA CITY,
BANG LAMUNG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE

จักรพงศ์ พลบุญ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้สูงอายุได้รับ เบี้ยยังชีพกับเมืองพัทยา จำนวน 15,507 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ทาร์ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.68, SD. = 0.38$) และ (2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้สูงอายุที่มีอายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ e-payment

ABSTRACT

This research objectives were (1) to examine the efficiency of elderly allowance welfare management via the e-payment system in Pattaya City, bang lamung district, chonburi province; and (2) to compare personal factors affecting the efficiency of elderly allowance welfare management via the e-payment system in Pattaya City, bang lamung district, chonburi province.

This research was quantitative. The population consisted of 15,507 elderly individuals receiving the elderly allowance from Pattaya City. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 390 respondents. A questionnaire was used as the instrument for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that (1) The overall efficiency of elderly welfare allowance management through the e-payment system in Pattaya City, Bang Lamung District, Chonburi Province was at a high level ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.38$); and (2) the comparison of personal factors indicated that gender, age, marital status, occupation, and average monthly income did not show statistically significant differences in overall efficiency or in each aspect.

Keywords: Efficiency, Welfare, Elderly Allowance, e-payment

บทนำ

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และในปี พ.ศ. 2567 ประเทศไทย ได้ก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Complete Aged Society) อย่างเป็นทางการ จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า สัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสำเร็จของประเทศไทยในการดำเนินนโยบายด้านประชากรและการวางแผนครอบครัว ส่งผลให้ อัตราการเกิดลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการวางระบบการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้น โดยต้องมีการจัดสวัสดิการที่จำเป็นให้เหมาะสม ครอบคลุม และสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก อันจะนำไปสู่การดำรงชีวิตอย่างมีความมั่นคงในบั้นปลายชีวิต

การจัดสวัสดิการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในประเทศไทยถือเป็นกลไกสำคัญในการคุ้มครอง และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ โดยมีพัฒนาการต่อเนื่องจาก พ.ศ. 2535-2536 ซึ่งเริ่มต้นด้วย การช่วยเหลือผู้สูงอายุยากจนในลักษณะเงินสงเคราะห์รายเดือนจำนวน 200 บาท ก่อนที่จะมีการปรับเปลี่ยนตามแนวทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้การจัดสวัสดิการ ผู้สูงอายุเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และได้รับ

การยกระดับให้เป็นสิทธิถ้วนหน้าตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 ส่งผลให้ผู้สูงอายุทุกคน ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพโดยไม่จำกัดเฉพาะผู้ยากจน ทั้งนี้ มีการปรับเพิ่มจำนวนเงิน ให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพในรูปแบบขึ้นบันได ได้แก่ อายุ 60–69 ปี ได้รับ 600 บาท อายุ 70–79 ปี ได้รับ 700 บาท อายุ 80–89 ปี ได้รับ 800 บาท และอายุ 90 ปีขึ้นไปได้รับ 1,000 บาท โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการดำเนินงานซึ่งมาตรการดังกล่าวแม้จะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการในชีวิตประจำวัน ของผู้สูงอายุทั้งหมดแต่ถือเป็นสวัสดิการที่ช่วยสร้างหลักประกันรายได้ขั้นต่ำ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และสะท้อนถึงบทบาทของรัฐในการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมที่เน้น การคุ้มครองและสร้างความมั่นคงในบั้นปลายชีวิตของประชาชน (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 ; กรมกิจการผู้สูงอายุ) อย่างไรก็ตามการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในอดีตประสบปัญหา หลายประการ เช่น ความล่าช้าในการเบิกจ่าย งบประมาณไม่เพียงพอ การเบิกจ่ายซ้ำซ้อน รวมถึงการจ่ายเงินให้แก่ผู้ที่ขาดคุณสมบัติ เช่น ผู้เสียชีวิตหรือผู้ที่ได้รับสวัสดิการอื่นจากภาครัฐ ปัญหาเหล่านี้ สะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบการจ่ายเงินสดหรือเช็คผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ สวัสดิการภาครัฐ รัฐบาลไทยได้ผลักดันโครงการ **National e-Payment** ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ โดยเริ่มดำเนินการอย่างชัดเจนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ภายใต้ โครงการย่อย **e-Payment** ภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมและพัฒนาระบบ การรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การจ่ายเงินสวัสดิการแก่ประชาชน เช่น เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดความซ้ำซ้อน และลดโอกาสการทุจริต จากการจ่ายเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค รวมทั้งเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชน การนำระบบการโอนเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์มาชำระเงิน ถือเป็นก้าวสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานรัฐ ให้ประชาชนได้รับสวัสดิการ ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย รวดเร็ว โปร่งใส และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังหน่วยงานราชการ หรือธนาคาร ซึ่งระบบ **e-Payment** มีความซับซ้อนเชิงเทคนิคโดยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้มีสิทธิ จากหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เช่น กรมกิจการผู้สูงอายุ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักทะเบียนกลาง เพื่อให้สามารถตรวจสอบคุณสมบัติผู้สูงอายุอย่างครบถ้วน รวมถึงการตรวจสอบสิทธิซ้ำซ้อน เช่น การได้รับสวัสดิการ จากหน่วยงานอื่นหรือการเสียชีวิตของผู้รับสิทธิ จากนั้นข้อมูลจะถูกส่งต่อ ไปยังสถาบันการเงินที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อดำเนินการโอนเงินตรงไปยังบัญชีผู้รับสิทธิอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย นอกจากนี้ระบบยังมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแบบอัตโนมัติก่อนการโอนเงินแต่ละครั้งไปยังบัญชีของผู้รับสิทธิ พร้อมกับสร้างรายงานการทำธุรกรรมและบันทึกตรวจสอบเพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจ่ายเงินได้อย่าง เป็นระบบ กระบวนการดังกล่าวช่วยให้การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุมีความรวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงของข้อผิดพลาดและเพิ่มความโปร่งใสในการใช้จ่ายงบประมาณของรัฐ

เมืองพัทยาในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐ ในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ โดยใช้การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารเป็นช่องทางหลักในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นกลไก

สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการบริหารจัดการสวัสดิการ ภาครัฐ อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนผ่านจากระบบการจ่ายเงินสดแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบการโอนเงิน อิเล็กทรอนิกส์ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดและอุปสรรคในหลายมิติ ทั้งในด้านความคุ้นชินและความพร้อมของผู้สูงอายุต่อเทคโนโลยี การเข้าถึงสถานบริการเงินอย่างสะดวกและเท่าเทียมการตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลผู้มีสิทธิให้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย ตลอดจนการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐ เพื่อให้การจ่ายเงินเป็นไปอย่างต่อเนื่องและตรงตามกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ปัจจัยด้านสังคม และพฤติกรรมผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี และทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางการเงินล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพในการเข้าถึงเบี้ยยังชีพ

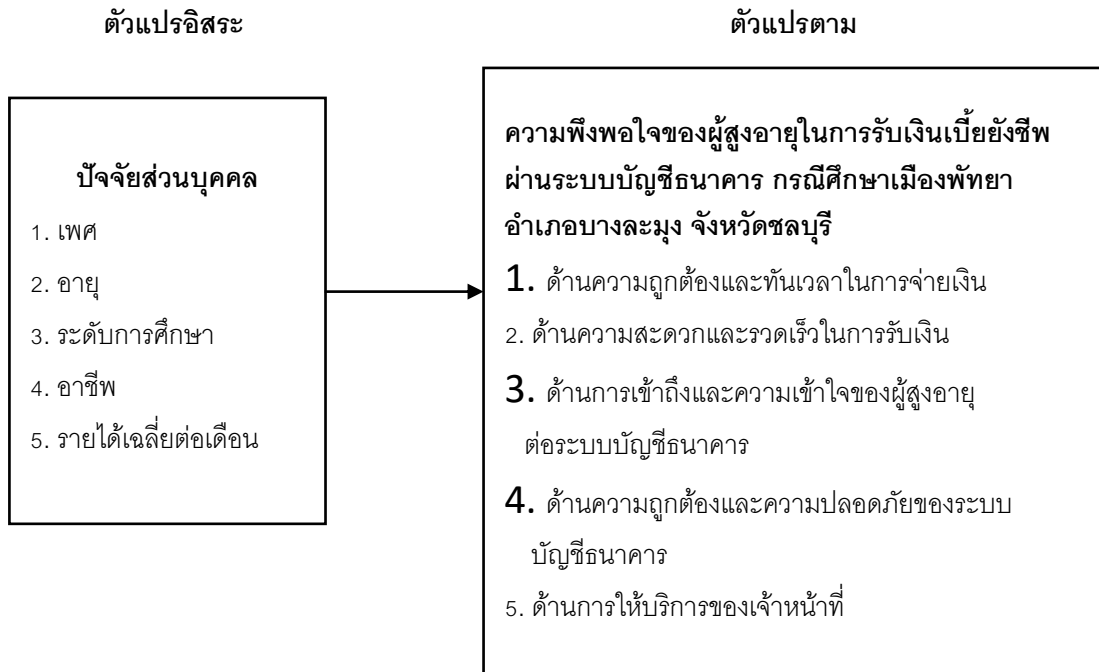
ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อสะท้อนให้เห็นผลของการดำเนินงานตามโครงการบูรณาการข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านผู้สูงอายุที่มีต่อ มาตรฐานการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่เป็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสวัสดิการและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการและศักยภาพของ ผู้สูงอายุ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิด

การศึกษาประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขต พื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีกรอบแนวคิดดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นการศึกษเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ขึ้นไป ที่ได้รับเงินเบี้ยยังชีพที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 15,507 คน กำหนดขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วนตามแนวคิดของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 % ยอมรับให้มีคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามให้เหมาะสม วัตถุประสงค์ของงานวิจัย และได้แก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.953 นำไปเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. เนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความถูกต้องและทันเวลาในการจ่ายเงิน 2) ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงิน 3) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4) ด้านการเข้าถึงและความเข้าใจของผู้สูงอายุ ต่อระบบบัญชีธนาคาร และ 5) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงคณบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อทำหนังสือถึงนายกเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวนตัวอย่าง 390 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 390 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

5. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์สรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.8 อายุระหว่าง 60-69 ปี ร้อยละ 64.10 สถานภาพโสด ร้อยละ 42.80 ไม่ได้ประกอบ อาชีพ ร้อยละ 66.80 และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 67.20

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 4.68, SD. = 0.38) เมื่อพิจารณาลำดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการแต่ละด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{x} = 4.79, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.36) ด้านการเข้าถึงและความเข้าใจของผู้สูงอายุ ต่อระบบบัญชีธนาคาร (\bar{x} = 4.65, S.D. = 0.49) ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} =

4.64, S.D. = 0.48) และด้านความถูกต้องและทันเวลาในการจ่ายเงิน (\bar{x} = 4.62, S.D. = 0.46) ตามลำดับ โดยทุกด้านที่กล่าวมาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านความถูกต้องและทันเวลาในการจ่ายเงิน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ท่านได้รับเงินเบี้ยยังชีพ ตรงวันที่ 10 (หรือวันที่กำหนด) ของทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ เงินที่เข้าบัญชี มีจำนวน ถูกต้องครบถ้วน ตามอายุของท่าน และท่านสามารถเช็ดยอดเงินที่โอนเข้ามาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง ตามลำดับ

2.2 ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เมื่อเงินเข้าบัญชีแล้ว ท่านสามารถไปถอน เงินมาใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการรับเงินผ่านธนาคารช่วยให้ท่านไม่ต้องเดินทางไปรอรับเงินสดและท่านพอใจที่เลือกรับเงินผ่านบัญชีธนาคาร มากกว่าการรับเงินสด ตามลำดับ

2.3 ด้านการเข้าถึงและความเข้าใจของผู้สูงอายุต่อระบบบัญชีธนาคาร ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเข้าถึงเทคโนโลยีการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัย รองลงมาคือ ความเสมอภาคในการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ความรวดเร็วและ ต่อเนื่องในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ภาพรวมความต้องการของประชาชนในการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพที่ถูกต้องตามลำดับ

2.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการรับเบี้ยยังชีพ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้รับคำแนะนำหรือมีคนสอนเกี่ยวกับการใช้บัญชีธนาคาร หรือระบบ e-payment มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านรู้วิธีการใช้ สมุดบัญชีหรือบัตร ATM เพื่อดูเงินและถอนเงิน และท่านสามารถไปที่ตู้ ATM หรือธนาคารสาขาใกล้บ้านได้อย่างสะดวก ตามลำดับ

2.5 ด้านความถูกต้องและความปลอดภัยของระบบบัญชีธนาคาร ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลเลขบัญชีและข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างดี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ หากเกิดปัญหาเงินไม่เข้าท่านเชื่อมั่นว่าระบบของธนาคารและเมื่องพืทยาจะตรวจสอบแก้ไขให้ท่านได้ และท่านมั่นใจว่าไม่มีใครสามารถมาสวมสิทธิ์หรือแอบอ้างรับเงินแทนท่านได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ภาพรวมของระดับประสิทธิภาพ การจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

	ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1	ด้านความถูกต้องและทันเวลาในการจ่ายเงิน	4.62	0.46	มาก	5
2	ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงิน	4.79	0.36	มาก	1
3	ด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.64	0.48	มาก	4
4	ด้านการเข้าถึงและความเข้าใจของผู้สูงอายุ ต่อระบบบัญชีธนาคาร	4.65	0.49	มาก	3
5	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.69	0.36	มาก	2
	รวม	4.68	0.38	มาก	

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ การจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ การจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงินมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ การจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความแตกต่าง ในด้านความถูกต้องและทันเวลาในการจ่ายเงิน และ ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการรับเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดส่งสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผ่านระบบ e-payment ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ข้อเสนอแนะที่มี

ความถี่มากที่สุด คือ ควรเพิ่มเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มากขึ้น ($f = 59$) รองลงมาคือ ควรคำนึงถึงผู้สูงอายุที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงเทคโนโลยี ($f = 36$) ควรจัดช่องทางช่วยเหลือและให้คำปรึกษาที่เข้าถึงง่าย ($f = 22$) ควรจัดกิจกรรมหรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ($f = 19$) ควรเพิ่มการให้ข้อมูลและคำแนะนำแก่ผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ($f = 12$) และควรมีการออกบริการเคลื่อนที่อยู่เสมอเพื่อทำความเข้าใจกับผู้สูงอายุ ($f = 8$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ การจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามระดับประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment**

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจ่ายเงิน สวัสดิการสามารถช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาสุรศักดิ์ รุจิรมโม ธิติวุฒิมิ หมั่นมี และพงศ์พัฒน จิตตานุรักษ์ (2565) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และชี้ให้เห็นว่า ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทิน นพเกตุ และคณะ (2563) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพการ ให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ประสิทธิภาพของผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบ **e-payment** ในเขตพื้นที่เมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ข้อเสนอแนะบางประการ ดังนี้

1) ควรมีการลดขั้นตอนในการให้บริการหรือทำความเข้าใจกับผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุให้มากกว่านี้ถึงกระบวนการขั้นตอนการจ่ายเงิน

2) การพัฒนาการให้บริการให้ทันต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลง และประเด็นที่ทาง หน่วยงานควรให้ความสำคัญนั่นก็คือ การพัฒนาบุคลากรอย่างไร ให้มีทักษะที่สามารถตอบสนองกับความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้เป็นอย่างดีและมีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ ผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการต้องรอนานจนเกินไปและเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

3) ผู้สูงอายุส่วนมากก็ยังคงขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีที่รองรับระบบ **e - Payment** ผู้สูงอายุยังคงต้องการให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้กับชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐเพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ โดยการยืนยันตัวตนบุคคล การขอรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และการรักษาความปลอดภัยในระดับบุคคลโดยเฉพาะธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวกับการเงิน

4) การโอนเงินเข้าบัญชี ซึ่งสร้างความสะดวกสบายแก่ผู้สูงอายุ ทั้งยังสามารถ ตรวจสอบไปที่มาของเงินได้อีกด้วย แต่ในทางกลับกันก็สร้างความลำบากให้แก่กลุ่มผู้สูงอายุบางกลุ่มที่ไม่มีตู้ **ATM** อยู่ใกล้บ้าน ดังนั้น จึงต้องมีตัวแทนที่ทำหน้าที่เบิกจ่ายเงินแทนกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่สามารถ ไปเบิกเงินได้ด้วยตนเองและควรเพิ่มจุดบริการเบิก - ถอนในพื้นที่ให้มากขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ภาครัฐควรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้สูงอายุในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) การทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกัน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่มีอันจะทำให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงานและความต้องการของผู้สูงอายุ ในแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

(2) การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในการรับเบี้ยยังชีพ ผ่านระบบจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อื่น ๆ เพื่อเห็นความแตกต่าง หลากหลายในการให้บริการของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(3) ผู้สนใจควรทำการวิจัยในลักษณะเดียวกับงานวิจัยนี้ โดยทำวิจัยเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งแล้ว หรือกำหนดทำการวิจัย ปีละ 1 ครั้ง

บรรณานุกรม

กรมบัญชีกลาง. (2561). **แนวทางการพัฒนาระบบการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์**.

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.

กระทรวงการคลัง. (2559). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบ**

อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment). กรุงเทพมหานคร

กระทรวงการคลัง.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). **รายงานการประเมินผลการบังคับใช้**

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2561.

กรุงเทพฯ: กรมกิจการเด็กและเยาวชน.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2564). **รายงานสถานการณ์สังคมไทย**.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2566). **ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2566–2570.**

การสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2567 สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม : <https://www.nso.go.th>

คณะรัฐมนตรี. (2558). **มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เรื่อง แผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.

คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (2559). **คู่มือการประชาสัมพันธ์โครงการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์.**

จำเนียร จวงตระกูล. **สวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). **บทบาทของระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อเสถียรภาพและประสิทธิภาพระบบการเงินไทย.** กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธารินี เมธานุเคราะห์, “คุณภาพการบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลา ราชการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542)

บรรยายสรุปเมืองพัทยา ปี 2568 สืบค้น 16 ธันวาคม 2568 : <https://pattaya.go.th>

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2562). **รายงานการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมผ่านเทคโนโลยี ดิจิทัล.** กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.

อมรา พงศาพิชญ์. **นโยบายสังคมและการบริหารสวัสดิการสังคม.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

Friedlander, Walter A. **Introduction to Social Welfare.** Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1980.

Gilbert, Neil & Specht, Harry. **Dimensions of Social Welfare Policy.** Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1986.

J. D. Millet, **Management in Public Science** (New York: McGraw – Hill Book, 1954), 4. Midgley, James. **Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare.** Thousand Oaks: Sage, 1995.

Wilensky, Harold & Lebeaux, Charles. **Industrial Society and Social Welfare.** New York: Free Press, 1965.

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สังกัดสำนักงานศตยาเสพติด สำนักงานอัยการสูงสุด

THE IMPACT OF WORK LIFE QUALITY ON JOB PERFORMANCE
OF ADMINISTRATIVE STAFF AT THE NARCOTICS LITIGATION
OFFICE, OFFICE OF
THE ATTORNEY GENERAL

จรรยาพร ภู่วิสัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศตยาเสพติดสำนักงานอัยการสูงสุด การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการสังกัดสำนักงานศตยาเสพติดสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 108 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 85 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานศตยาเสพติด สำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.46) สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกต่อสภาพการทำงานระบบสนับสนุนและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า และ (2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.49) แสดงถึงความเหมาะสมด้านความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ และสถานที่ทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรองลงมาคือ (3) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.50) สะท้อนบทบาทของผู้บังคับบัญชาและองค์กรในการส่งเสริมอำนวยความสะดวก และให้คำปรึกษา ซึ่งช่วยเสริมความมั่นใจและประสิทธิภาพในการทำงาน (4)

ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.52) แสดงถึงการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร(5)ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.53) แม้ยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนถึงข้อจำกัดบางประการในการจัดสรรเวลาระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว อย่างไรก็ตามหน่วยงานยังมีแนวทางสนับสนุนความสมดุลดังกล่าวในระดับที่เหมาะสม

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ข้าราชการตุลาการ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ABSTRACT

This study aims to 1) (1) to study the level of work life quality affecting the job performance of administrative officials under the narcotics litigation office, office of the attorney general. This research was quantitative. The population used in this research was of 108 administrative officials under the narcotics litigation office, office of the attorney general. the sample size was determined by using Taro Yamane's table, resulting in 85 respondents selected through simple random sampling. the research instrument used for data collection was a questionnaire. data were analyzed using statistical methods including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The data of general information (1) the overall quality of work life of administrative civil servants under the Office of Narcotics Litigation, Office of the Attorney General, was at a high level ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.46), reflecting positive perceptions toward working conditions, support systems, and work-related components. When considering each dimension, it was found that (2) the work environment had the highest mean score ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.49), indicating appropriateness in terms of safety, tools and equipment, and workplace facilities that enhance work efficiency. This was followed by (3) organizational support ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.50), which reflects the role of supervisors and the organization in promoting, facilitating, and providing guidance, thereby strengthening confidence and work performance. In addition, (4) welfare was at a high level ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.52), demonstrating that appropriate welfare provision contributes to morale, job satisfaction, and organizational commitment. Lastly, (5) work-life balance had the lowest mean compared to the other dimensions ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.53).

Although still at a high level, this finding reflects certain limitations in managing time between professional duties and personal life. Nevertheless, the organization maintains appropriate measures to support such balance.

Keywords: Quality of Work Life, Administrative Civil Servants, Working Environment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน สำนักงานศตียาเสพติด สำนักงานอัยการสูงสุด มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัยและความยุติธรรมของประเทศผ่านการดำเนินคดีเกี่ยวกับยาเสพติดซึ่งมีความซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงโดยตรงข้าราชการตุลาการในหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่สนับสนุนกระบวนการยุติธรรมเช่นการจัดการเอกสารการรวบรวมข้อมูลสำคัญและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยต้องปฏิบัติงานภายใต้ความกดดันและความละเอียดรอบคอบสูงสภาพแวดล้อมการทำงานเช่นนี้อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งครอบคลุมมิติด้านสวัสดิการ การสนับสนุนจากองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Karasek & Theorell, 1990)

แนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากร โดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐที่มีภารกิจให้บริการประชาชน (Sirgy et al., 2001; Warr, 2007) งานวิจัยจำนวนมากยืนยันความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานเช่นSmith(2004)พบว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงมีความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นขณะที่BrownและGreen(2010)ระบุว่าพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรภาครัฐเช่นเดียวกับChoi(2015)ที่พบว่าการยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ช่วยเสริมแรงจูงใจและลดอัตราการลาออก ทั้งนี้ Walton (1973) ชี้ว่า QWL ที่ดีช่วยเพิ่มความผูกพันและประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับสำนักงานศตียาเสพติด สำนักงานอัยการสูงสุดการพัฒนา คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการตุลาการเท่านั้นแต่ยังส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม ด้วยเหตุนี้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญ

โดยเฉพาะการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผลแบบส่งผ่าน (mediation) ที่มุ่งวิเคราะห์บทบาทของ

“ความผูกพันในงาน”ในฐานะกลไกเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งในมิติด้านสุขภาวะทางจิตใจและความยืดหยุ่นในการทำงาน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาบทบาทของความผูกพันในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางเชิงนโยบายในการยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรและนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายที่เป็นรูปธรรมสำหรับผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดในการพัฒนา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

เพื่อใช้ความผูกพันในงานเป็นกลไกหลักในการยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน(QWL)ในด้านใดบ้างที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Job Performance) ของข้าราชการธุรการในสำนักงานคดีอาชญาคดี สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน(Quality of Work Life: QWL) มีผลในระดับสูงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน(Job Performance)ของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานคดีอาชญาคดีสำนักงานอัยการสูงสุด

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน(Quality of Work Life: QWL) มีผลในระดับสูงต่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน(Job Performance) ของข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานคดีอาชญาคดี สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การศึกษามุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL)

ประกอบด้วยสวัสดิการการสนับสนุนจากองค์กรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานและประสิทธิภาพ การทำงาน (Job Performance)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการรัฐการสังกัดสำนักงานคดีอาเสพติดสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 108 คน (ข้อมูลแหล่งที่มา สำนักงานอัยการสูงสุด.(2025) บุคลากรสืบค้นจาก <https://www3.ago.go.th/center/nct/>)

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือข้าราชการรัฐการสังกัดสำนักงานคดีอาเสพติดสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 85 ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973, p. 1088) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 5% และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของแต่ละสายงาน (Proportional Stratified Random Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

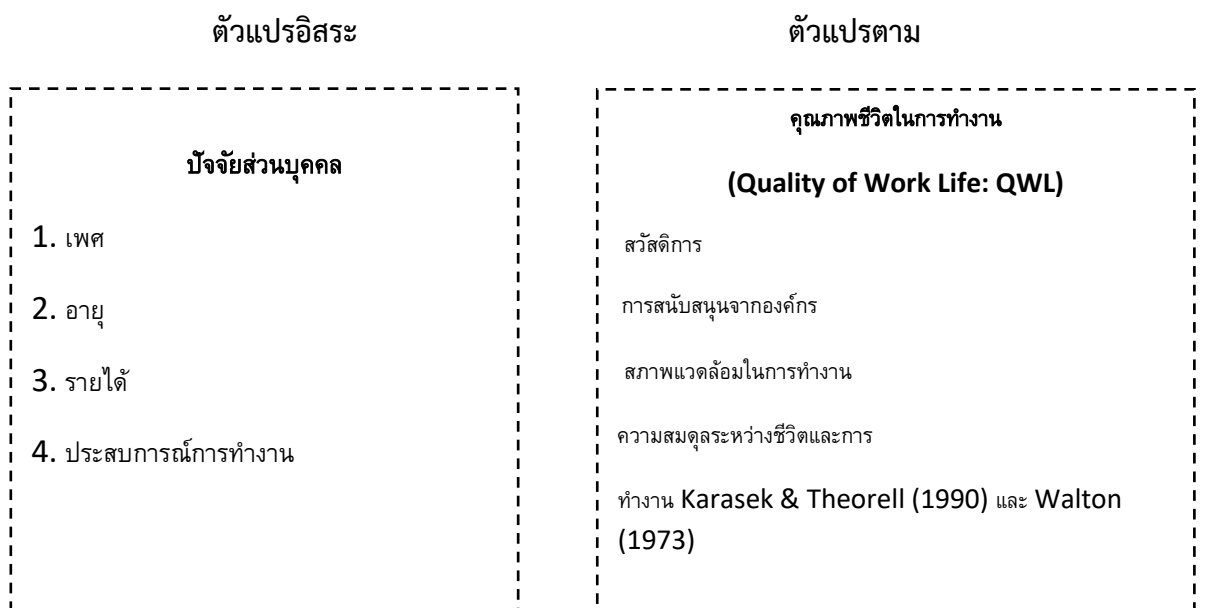
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาในสำนักงานคดีอาเสพติด สำนักงานอัยการสูงสุด กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2568 – เดือนมกราคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีอาเขตติด สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิด สำหรับงานวิจัยนี้ โดยการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจัดการความเครียด (Stress Management Theories)
2. ทฤษฎีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
3. ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)
4. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)
5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance)
- 6.

บริบทการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการสำนักงานคดีอาเขตติดสำนักงานอัยการสูงสุด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานคดีอาเขตติดสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 108 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2025) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 85 คน คำนวณจากสูตรของYamane(1973)ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ5 และคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของแต่ละสายงาน (Proportional Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) และความผูกพันในงาน เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอย่างชัดเจน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวนหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามผลการทดสอบความเชื่อมั่น และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขจนได้เครื่องมือที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปจัดทำ print out ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

7. นำแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานคดีอาสพฤตติคสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) จำนวน 5 ข้อ ใช้รูปแบบคำถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ครอบคลุม 4 ด้านได้แก่ด้านสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement) ครอบคลุมมิติด้านพลังใจในการทำงาน ความทุ่มเทและความจดจ่อในการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) ประกอบด้วย ความถูกต้องและแม่นยำของงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน และความสามารถในการทำงานเป็นทีม เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานศึษาเสพติดสำนักงานอัยการสูงสุดแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด เพื่อให้ครอบคลุม ตัวแปรตามวัตถุประสงค์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

1.2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 วิเคราะห์ระดับความผูกพันในงาน (Work Engagement) โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) ได้แก่ ความถูกต้องและแม่นยำของงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามมาตรฐาน และการทำงานเป็นทีม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ความผูกพันในงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม รวมทั้งทดสอบบทบาทของความผูกพันในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่าน (Mediation Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีอาสพตติต สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานคดีอาสพตติต สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 85 คน จากประชากรทั้งหมด 108 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ 4 ส่วน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 85 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 78.82 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปีในสัดส่วนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มที่มีสัดส่วนสูงสุดคืออายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.11 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-15 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.24 สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL)

จากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ พบว่า ภาพรวมของคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.49), ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.50), ด้านสวัสดิการ ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = 0.52), ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.53) แม้ทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น สะท้อนถึงข้อจำกัดด้านการจัดสรรเวลาระหว่างภาระงานกับชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance)

จากการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนถึงความพร้อมในการสนับสนุนภารกิจของสำนักงานคดีอาชญาคดีได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.62$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วยผลการวิเคราะห์ยังสนับสนุนบทบาทของความผูกพันในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่าน

ซึ่งช่วยอธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ การตุกรการ สังกัดสำนักงานคดีอาชญากรรม สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ โดยเชื่อมโยงกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ข้าราชการการตุกรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 40 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานในระดับปานกลางถึงสูง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพัตรา แสงทอง (2562) และ กิตติศักดิ์ วงศ์คำ (2563) ที่ระบุว่า อายุและประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงมักมีความเข้าใจในระบบงานและสามารถปรับตัวต่อบริบทขององค์กรได้ดีกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) ที่ได้นำเสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เมื่อองค์ประกอบเหล่านี้ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชวุฒิ บุรีแสง (2564) ที่พบว่า บุคลากรภาครัฐที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชชญา พระธรรณิศร์ (2561) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐและพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัย มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม และเอื้อต่อการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง

ด้านการสนับสนุนจากองค์กรและด้านสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร โรจน์สงคราม (2562) ที่ระบุว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและองค์กร รวมถึงการมีสวัสดิการที่เหมาะสม ช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาทุกด้าน แม้จะยังอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรณดี สุทธินรากุล (2562) ที่พบว่า บุคลากรภาครัฐ มักประสบปัญหาในการจัดสรรเวลาระหว่างภาระงานและชีวิตส่วนตัว อันเนื่องมาจากลักษณะงานและ ความรับผิดชอบที่ต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีอาเสพตติ สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับผลสัมฤทธิ์ขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางเพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ และการพัฒนางานในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหารจัดการของหน่วยงาน

1. หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความปลอดภัย ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน และความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในระดับสูง การปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวอย่างเป็นระบบจะช่วยยกระดับคุณภาพงานและลดความเสี่ยงจากข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
2. ควรทบทวนและพัฒนาระบบสวัสดิการให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละช่วงวัยและระดับประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว

3.

หน่วยงานควรกำหนดมาตรการส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างชัดเจน เช่น การบริหารจัดการภาระงานอย่างเหมาะสม การสนับสนุนเวลาพักผ่อน และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาวะของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อช่วยลดความตึงเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน

4.

ควรพัฒนาระบบการสนับสนุนจากองค์กรให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม แม้ว่าผลการวิจัยจะไม่พบอิทธิพลเชิงสถิติอย่างมีนัยสำคัญในบางด้าน แต่การสนับสนุนที่เหมาะสมยังคงมีความสำคัญต่อขวัญกำลังใจและความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติสำหรับข้าราชการตุลาการ

1. ข้าราชการตุลาการควรพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านทักษะวิชาชีพ การบริหารจัดการเวลา และการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรใช้ประโยชน์จากสวัสดิการและการสนับสนุนที่หน่วยงานจัดให้ รวมถึงสื่อสารข้อเสนอแนะหรือสะท้อนปัญหาอย่างเหมาะสม เพื่อร่วมกันพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น
3. ควรตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยจัดสรรเวลาในการพักผ่อนและดูแลสุขภาพอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นหรือหน่วยงานในสังกัดที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทองค์กรที่หลากหลาย
2. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม โดยผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและสามารถอธิบายบริบทของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ
วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน หรือความผูกพันต่อองค์กร
เพื่อขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานภาครัฐ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิตติศักดิ์ วงศ์คำ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ.
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 18(2), 45–60.

ณัฐวุฒิ บุรีแสง. (2564).
คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ.
วารสารการบริหารภาครัฐ, 12(1), 78–92.

ชัชชญา พระธรรณิศร์. (2561).
คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐและผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน.
วารสารการจัดการภาครัฐ, 15(3), 101–118.

ศศิธร โรจน์สงคราม. (2562).
การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ.
วารสารการบริหารงานบุคคลภาครัฐ, 9(2), 55–70.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2025). บุคลากรสำนักงานคดีอาเขตติด. สืบค้นจาก
<https://www3.ago.go.th/center/nct/>

สุพัตรา แสงทอง. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ.
วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 11(1), 33–50.

วรรณดี สุทธิรักษา. (2562). ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรภาครัฐ.
วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์, 7(2), 89–104.

ภาษาอังกฤษ

- Brown, T., & Green, A. (2010). **Organizational environment and job performance in public sector organizations.** *Journal of Public Administration Research*, 22(1), 78–94.
- Choi, H. (2015). **The effects of quality of work life on employee motivation and retention in public organizations.** *International Journal of Public Sector Management*, 28(2), 102–120.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). **Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life.** Basic Books.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. (2001). **A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories.** *Social Indicators Research*, 55(3), 241–302.
- Smith, J. (2004). **Quality of work life and employee performance: An empirical study.** *Human Resource Development Quarterly*, 15(1), 45–67.
- Walton, R. E. (1973). **Quality of working life: What is it?** *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Warr, P. (2007). **Work, happiness, and unhappiness.** Lawrence Erlbaum Associates.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis (3rd ed.).** Harper & Row.

ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4

กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

SUCCESS IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT OF MARINE POLICE

STATION 4, DIVISION 7, MARINE POLICE DIVISION

พันตำรวจตรี จิรายุทธ์ แก้วด้วง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 79 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test และ F-test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ พบว่า ปัจจัยตัวแปรด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ด้านการจ่ายผลตอบแทน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ และ (2)

ผลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความสำเร็จ การบริหารทรัพยากรบุคคล สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the factors affecting the success of human resource management at Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command, and (2) to compare the personal factors affecting the success of human resource management at Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command.

The research was quantitative. The sample used in this research was 79 personnel from Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command, selected using purposive sampling. Data was collected using questionnaires, and the statistical methods used for data analysis included percentages, frequency distributions, means, and standard deviations. For hypothesis testing, t-test and F-test statistics were used in cases where there were two independent variables, and one-way ANOVA was used in cases where there were more than two independent variables, with a statistical significance level of .05.

The research results found that (1) the factors affecting the success of human resource management at Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command, showed a high correlation with the success of human resource management at Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command, and (2) the comparing personal factors affecting the success of human resource management at Marine Police Station 4, Division 7, Marine Police Command, it was found that gender, education level, and monthly income significantly affected the success of human

resource management at the 0.05 statistical significance level, while age, marital status, and work experience did not significantly affect the success of human resource management.

Keywords: Success, Factors Affecting, Human Resource Management, Marine Police

Station 4, Marine Police Command

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรย่อมอาศัยทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญและถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร บุคลากรเปรียบเสมือนฟันเฟืองที่คอยขับเคลื่อนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ขาดไม่ได้ อีกทั้งสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จะสามารถสร้างคุณค่าอันมหาศาลให้กับองค์กรได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าว นโยบายการบริหารงานบุคคลทั่วไปจึงเน้นให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กร โดยองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นต้น (ประภาส ศิริภาพ และคณะ, 2564) การบริหารทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กร ฉะนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายการบริหารคนในองค์กรตามแนวทางหรือกระบวนการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ มีการวางแผนอย่างชัดเจน ตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน การบริหารงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน การพัฒนาและประเมินผลการปฏิบัติงาน การรักษามูลค่าบุคลากร การบริหารค่าตอบแทน การสร้างขวัญกำลังใจ ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมและทัศนคติที่ดีแก่องค์กร เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และช่วยรักษาทรัพยากรบุคคลให้คงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ พร้อมทั้งทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจคงอยู่ในองค์กรโดยไม่คิดที่จะลาออก (Neuhauser, 2002)

การบริหารทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร บุคลากรในสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจและงานด้านการรักษาความปลอดภัยทางน้ำ การปฏิบัติงานของตำรวจน้ำจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ ความสามารถเฉพาะด้าน และความร่วมมือระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เหมาะสมกับความต้องการและลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ปัจจุบัน สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลหลายด้าน เช่น การจัดสรรบุคลากรไม่สอดคล้องกับภารกิจ การพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากรไม่ครบถ้วน การสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรยังมีข้อจำกัด ซึ่งอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง และทำให้การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่เต็มศักยภาพ

ด้วยเหตุที่ทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดขององค์กรและมีผลต่อประสิทธิภาพของงานมากที่สุด (วัชรวิ ทรวงประทุม, 2559) การบริหารทรัพยากรบุคคลจึงเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญและเป็นหัวใจในการขับเคลื่อนองค์กร หากมีการบริหารที่ดีและเหมาะสม จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สหธร เพชรวิโรจน์ชัย, 2566) อีกทั้งช่วยดึงดูด จูงใจ และรักษาผู้ปฏิบัติงานให้มุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มศักยภาพ (ชัยทวี เสนะวงศ์, 2567) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าว จึงสนใจศึกษาความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ อีกทั้งมุ่งเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลขององค์กรตำรวจน้ำให้มีความเข้มแข็ง โปร่งใส และยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกันไป มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ แตกต่างกันไป

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ด้านการจ่ายผลตอบแทน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ด้านการจ่ายผลตอบแทน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากเอกสารข้อมูลผลการดำเนินงาน เอกสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากการสืบค้นข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อทางเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 79 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

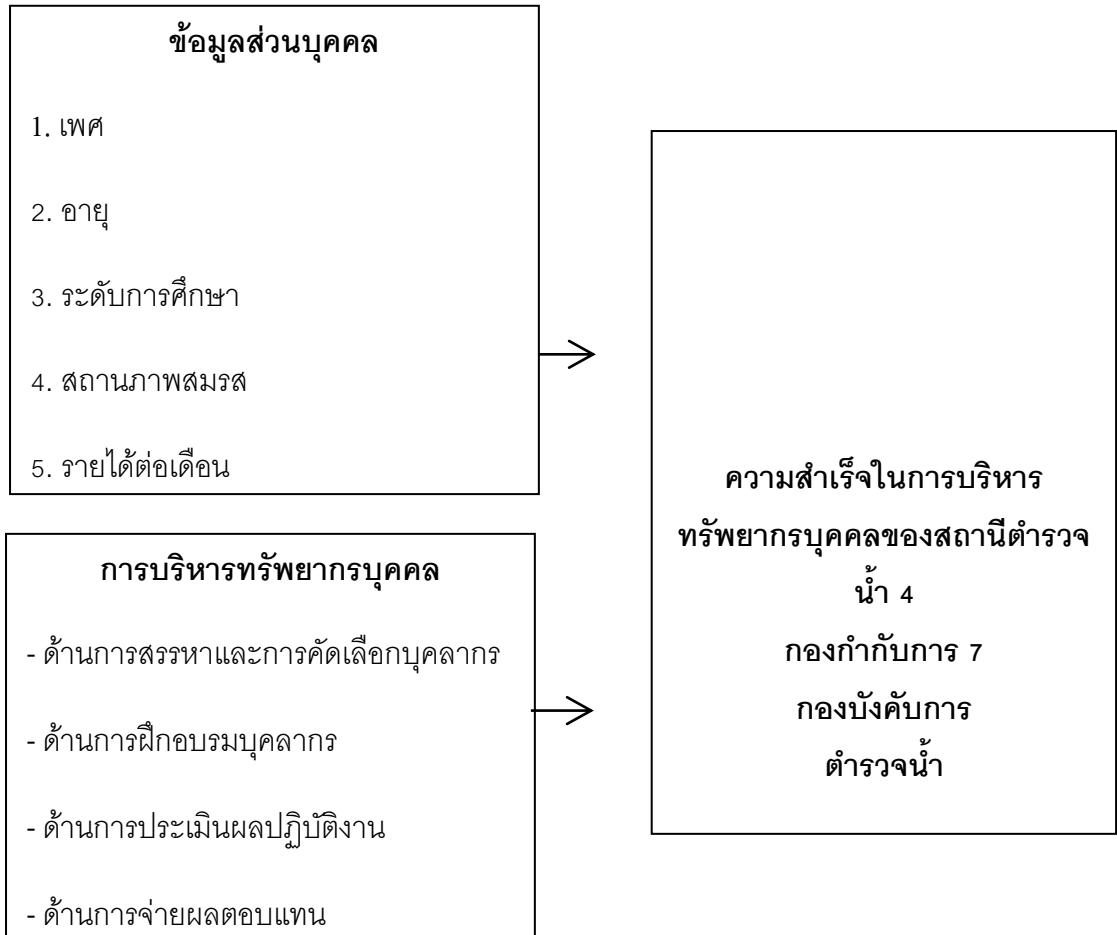
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ในครั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยของการศึกษาวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ในการวิเคราะห์วิธีการวิจัยจึงต้องสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยอาศัยการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสังเคราะห์ออกมาจะประกอบไปด้วยตัวแปรอย่างน้อย 2 ตัวแปรด้วยกัน ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ตัวแปรตาม (dependent variables) ซึ่งสามารถเขียนเป็นระบบอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ประกอบด้วย ด้านการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร ด้านการฝึกอบรมบุคลากร ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน ด้านการจ่ายผลตอบแทน และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

สมชาย หิรัญกิตติ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึงการปฏิบัติและนโยบายในการใช้ทรัพยากรบุคคลของธุรกิจ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยอ้างอิงจากทฤษฎีการบริหารทรัพยากรบุคคล ตามโมเดลของ Mody, Noe and Premeaux ซึ่งกิจกรรมในระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ๆ ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรบุคคล (Human Resource Planning) เป็นกระบวนการในการสำรวจถึงความต้องการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาสิ่งที่เป็นต้อง ใช้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่ช่วยให้ได้ทรัพยากรบุคคลที่เพียงพอและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรในอนาคต ดังนี้ การพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะต้องสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องออกจากงาน ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์งานก่อนการออกแบบงาน ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดโครงสร้างและเป็นการออกแบบกิจกรรมในการทำงานเฉพาะอย่างของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ส่วนการวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบ ช่วยในการกำหนดทักษะ หน้าที่ และความรู้ที่ต้องการสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์กร

2. การสรรหาคูลากร (Recruitment) เป็นกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อการจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถ และมีทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม และยังช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

3. การคัดเลือก (Recruitment) เป็นกิจกรรมในการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการ โดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้มาสมัคร

4. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน อันจะทำให้องค์กรสามารถ

บรรลุเป้าหมายขององค์กร ส่วนการพัฒนาเป็นการจัดหาความรู้ การทำให้พนักงานมีความรู้ และมีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปใช้ในปัจุบันหรืออนาคต

5. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่น (Compensation and Benefits) ผลตอบแทนเป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วยค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และประโยชน์อื่น ๆ ส่วนผลประโยชน์อื่น ๆ เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานจะได้รับเพิ่มมาจากผลการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์กร เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร ฯลฯ

6. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and Health) ความปลอดภัยเป็นการคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน ส่วนสุขภาพนั้นเป็นสภาพทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม

7. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and Labor Relations) พนักงานถือว่าเป็นสิ่งแวดล้อมภายในที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้น ต้องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนแรงงานสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงานและนายจ้าง

8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการในการประเมินถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล

กิงไผ่ แสงแก่นสาร (2558) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ 1) แรงจูงใจ 2) สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานในองค์กร แบ่งออกเป็นสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร 3) ลักษณะงานที่ทำ 4) เทคโนโลยี 5) ความพึงพอใจ และ 6) ทักษะคติในการทำงาน

Genc (2014) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทขนาดใหญ่ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ นโยบายการศึกษา และความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และ 2) ปัจจัยแวดล้อม

ภายใน ได้แก่ เป้าหมายการบริหาร โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และอำนาจทางการเมืองภายในองค์การ

Punia (2015) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาคการปฏิบัติการผลิตของภาคอุตสาหกรรม โดยสามารถจำแนกปัจจัยออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ นโยบายการบริหารของภาครัฐและองค์การ สภาพแรงงาน และการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และ 2) ปัจจัยภายใน ได้แก่ ลักษณะองค์การ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ ผู้บริหาร และอำนาจทางการเมืองภายในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

กันตยา เพิ่มผล (2557) กล่าวว่า งานไม่ใช่ตัวแปรอย่างเดียวที่ทำให้คนพอใจ ยังมีตัวแปรอื่นมากมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมทั้งความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ สิ่งตอบแทน ตลอดจนการให้รางวัล การที่จะทำให้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติที่ดีต่องาน เราอาจต้องวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนดังนี้

1. งาน (Work) เป็นองค์ประกอบอันแรกที่ทำให้คนพอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ ลักษณะงานที่มีความท้าทายจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจ และปริมาณงานจะต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลผู้ทำงานนั้นด้วย

2. ค่าจ้าง (Pay) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างอื่นที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างที่เหมาะสมก็จะทำให้พนักงานพึงพอใจ นอกจากนี้ การจ่ายค่าแรงต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติเดียวกัน ส่วนวิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเดือน การจ่ายรายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือการจ่ายจากจำนวนการผลิต เป็นต้น

3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) โอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไป เพราะในการทำงานทุกคนก็จะตั้งความหวัง

ว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การยอมรับ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและประกาศเกียรติคุณ สรรเสริญบ้าง และควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่แสดงความสามารถและทำงานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพการทำงานรวมถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical Environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้ว ระยะเวลาในการทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบของสภาพการทำงานอย่างหนึ่ง

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ หัวหน้างานแบบต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงใด และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำมากน้อยเพียงใด

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน หากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานมากพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ และมีความเป็นมิตร บุคคลก็อาจมีความพึงพอใจในสภาพการทำงานมากกว่าคนอื่น ๆ ในทางตรงกันข้าม หากมีเพื่อนร่วมงานที่มี

ความสามารถพึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้ และไม่เป็นมิตร ก็อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการทำงานไปได้

9. นโยบายการจัดการและการบริหาร (Organization and management) นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์กรวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรงงาน สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ทำงานนำมาตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 79 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน และตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ แยกคำถามออกเป็น 5 ตอน คือ การสรรหาและการคัดเลือกบุคคล การฝึกอบรมพนักงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายผลตอบแทน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างที่ศึกษาเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ทำโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยง (Reliability Coefficient) เกณฑ์ที่น่าจะยอมรับได้คือ .50 ขึ้นไป (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2556)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจ จากนั้นทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา
3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติอนุมาน (Inductive Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม F - test เมื่อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบเพื่อดูว่าคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference หรือ (LSD) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานี่ตำรวจ

น้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (SimpleCorrelation Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อสรุปผลการวิจัย โดยสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 มีอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 54.17 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีสถานภาพสมรส จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

2. ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้ พบว่า

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยพบว่า ตัวแปรการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ระดับปานกลาง ($r = .526$) ในขณะที่ตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายผลตอบแทนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ค่อนข้างมาก ($r = .773$, $r = .626$, และ $r = .647$)

ตามลำดับ) ส่วนตัวแปรการฝึกอบรมบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ค่อนข้างน้อย ($r = .277$)

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลเรื่องความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีประเด็นที่น่าสนใจนำเสนอได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

1.1 การสรรหาและคัดเลือกบุคคล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรการสรรหาและการคัดเลือกมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับปานกลาง ($r = .526$) กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบที่ยอมรับสมมติฐานดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเป็นหน้าที่หลักที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรมีค่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยบุคลากรเห็นว่าการสรรหาบุคลากรเป็นขั้นตอนสำคัญของการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เพราะการสรรหาหรือคัดเลือกบุคลากร ถ้าได้บุคลากรที่มีทักษะหรือความสามารถตรงกับที่ต้องการ จะทำให้ลดเวลาในการฝึกอบรมและสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559) กล่าวว่า กระบวนการในการสรรหา (Recruitment) หมายถึง การค้นหาและจูงใจให้ผู้ที่มีความเหมาะสมมาสมัครงานในตำแหน่งที่เปิดรับสมัคร โดยการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ที่สนใจทราบเกี่ยวกับคุณสมบัติที่ต้องการในการปฏิบัติงาน รวมถึงโอกาสของความก้าวหน้าอันพึงจะได้รับจากองค์กร เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรได้ค้นพบผู้สมัครงานที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือสมรรถนะที่ต้องการสำหรับบรรจุในตำแหน่งว่างในปัจจุบัน ตำแหน่งที่คาดว่าจะว่างในอนาคตอันใกล้ หรือตำแหน่งงานที่ออกแบบใหม่ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้มั่นใจได้ว่าองค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การสรรหาเป็นกิจกรรมหน้าที่

เป็นสะพานเชื่อมในการนำบุคคลที่ประสงค์จะทำงานมาสู่งานที่ต้องการ ตามวัตถุประสงค์และความต้องการขององค์กร ภายใต้ข้อจำกัดของเวลาและค่าใช้จ่าย ทั้งนี้อาจเป็นการสรรหาจากภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ณกมล ลีลาพันธุ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธาดา เลิศทิพย์ (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุมาต พงษ์เส็ง (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

1.2 การฝึกอบรมบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรการฝึกอบรมบุคลากรมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างน้อย ($r = .277$) กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบที่ยอมรับสมมติฐานดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะกำลังพลของสถานีดำรงน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อภารกิจด้านการรักษาความปลอดภัยทางน้ำ การบังคับใช้กฎหมาย และการช่วยเหลือประชาชน การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่จำเป็นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะด้านให้สอดคล้องกับลักษณะงานและภารกิจที่มีความซับซ้อนและเสี่ยงภัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่า การฝึกอบรมบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สะท้อนให้เห็นว่ากำลังพลส่วนใหญ่เห็นว่าการฝึกอบรมช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

และควรได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่กำลังพลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ส่งผลให้กำลังพลได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติภารกิจจริง ทั้งในด้านการป้องกันและปราบปราม การปฏิบัติการทางน้ำ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้นเพื่อให้กำลังพลของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ สามารถคงไว้ซึ่งความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรจึงควรดำเนินการอย่างเป็นระบบ ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับสายงานและบทบาทหน้าที่ รวมทั้งการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้กำลังพลตระหนักถึงทิศทางการเติบโตของตนเองควบคู่ไปกับการพัฒนาของหน่วยงาน ผลดีของการฝึกอบรมในบริบทของสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ได้แก่ การลดระยะเวลาในการเรียนรู้การปฏิบัติงานเฉพาะด้าน ทำให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยปรับปรุงคุณภาพการทำงาน สร้างเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติราชการ เสริมสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง และสนับสนุนการวางแผนอัตรากำลังให้เกิดความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พระมหาอุททพิชาญ โยธสาสน์, พระครูเกษมอาจารย์สุนทร, พระครูสุธรรมกิจโกศล, และพรพิมล โพธิ์ชัยหล้า (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ปัจจัยสู่ความสำเร็จและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร พบว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรพสิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิตหรือการบริการตามแต่ละประเภทขององค์กร ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรคงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนบุญ ภูทองคำ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัด

สกลนคร โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิกานต์ ศรีจันทร์, อินทราภรณ์ อินทรประจบ, สมศักดิ์ จันทอง, ธรรมรัตน์ โพธิสุวรรณปัญญา และชูเกียรติ ผลาผล (2564) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณี อ.คอนสวรรค์ จ.ชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มี 5 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยการกำหนดแนวทางการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ (2) ปัจจัยความต้องการในการฝึกอบรม การประชุมในเทศ และการดูงานขององค์กร (3) ปัจจัยเกี่ยวกับหลักสูตรการพัฒนา (4) ปัจจัยเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะศึกษา ดูงาน การสอนงาน และการสาธิตงาน และ (5) ปัจจัยเกี่ยวกับความต้องการในหลักสูตรการพัฒนา

1.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการดำรงน้ำ ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างมาก ($r = .773$) กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบที่ยอมรับสมมติฐานดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะเป็นการวัดการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรได้ การประเมินผลการปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อความสำเร็จการทำงานของบุคลากร การประเมินการปฏิบัติงานนั้นถือเป็นการบรรยายเชิงระบบเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนในการทำงานของบุคคลหรือองค์กร การประเมินค่าผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งนั้น ๆ เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิรวัดน์ ทิพยรส, บัญญัติ ไหว่ และจรัสรัตน์ ว่องปลุกศิลป์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล พบว่า การประเมินผลมีความสำคัญต่อพนักงานในการพิจารณาความสามารถของตนเองตามแผนพัฒนารายบุคคล มีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา และมีความสำคัญต่อองค์กร ในการกำหนดตำแหน่งงานในสายงานอาชีพ ทั้งนี้เพื่อก้าวไปสู่การพัฒนาสายงาน การประเมินไม่ใช่เพื่อการพิสูจน์ แต่เพื่อการปรับปรุงการทำงานที่จะยกระดับขีดความสามารถของตนเองให้ก้าวทันต่อองค์กรที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันในยุคดิจิทัล การประเมินอย่างสร้างสรรค์ควรเป็นไปเพื่อพัฒนามากกว่าการตรวจสอบ เพราะจะทำให้บุคลากรผู้ได้รับการประเมินเกิดการเรียนรู้และมีแรงจูงใจในการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของตน และก่อให้เกิดนวัตกรรม

ขององค์กร การจัดการมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร สร้างความร่วมมือและส่งเสริมให้องค์กรกลายเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ส่งผลให้บุคลากรมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนกรอบแนวความคิดและวิธีคิดใหม่ในการทำงาน (Growth Mindset) พัฒนาทักษะการเรียนรู้ เชิงนวัตกรรม การใช้เทคโนโลยี และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในบริบทการแข่งขันของยุคดิจิทัล

1.4 การจ่ายผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรการจ่ายผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างมาก ($r = .646$) กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาที่ยอมรับสมมติฐานแสดงให้เห็นว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีเป้าหมายสำคัญในการบูรณาการทั้งศักยภาพทางร่างกายและจิตใจของข้าราชการตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีเอกภาพ เพื่อให้ภารกิจด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยทางน้ำบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ภารกิจดังกล่าวนับเป็นความรับผิดชอบที่มีความสำคัญและท้าทายของผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานทุกระดับ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยแนวทางการบริหารที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความร่วมมือ ความสามัคคี และความพร้อมในการปฏิบัติงานของกำลังพล ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผู้บังคับบัญชามักนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้เพื่อสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้กำลังพลปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยระบบการจ่ายผลตอบแทนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ ขวัญกำลังใจ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ การให้ผลตอบแทนในรูปแบบของเงินเดือน ค่าตอบแทน เงินชดเชย หรือสวัสดิการต่าง ๆ จึงเป็นกลไกสำคัญในการตอบแทนการปฏิบัติหน้าที่และสร้างความมั่นคงในการทำงาน ทั้งนี้การจ่ายผลตอบแทนในหน่วยงานภาครัฐและองค์กรด้านความมั่นคง เช่น สถานีดำรงจรรยา 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ สามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ อาทิ การจ่ายตามระยะเวลาการปฏิบัติงานตามระบบราชการ การจ่ายตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนค่าตอบแทนหรือสวัสดิการพิเศษที่สอดคล้องกับลักษณะงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งระบบการจ่ายผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมย่อมมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างแรงจูงใจ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสนับสนุนความสำเร็จใน

การบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจมน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการดำรงจมน้ำ โดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิชาธิ์ย์ หาญแสงสิน และพรลภัส สุวรรณรัตน์ (2567) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสุขอนามัย ด้านผลตอบแทนพนักงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชาของผู้บังคับ และปัจจัยอื่นๆ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสในการเติบโตและก้าวหน้า มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาณุมาต พงษ์เส็ง (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ส่งผลในทางบวกต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจมน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการดำรงจมน้ำ ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างมาก ($r = .647$) กับความสำเร็จการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการทดสอบที่ยอมรับสมมติฐานดังกล่าวให้ข้อเสนอแนะว่าการปฏิบัติงานให้มีความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ญัฐพร มุขสมบัติ (2557) กล่าวถึงความพอใจในงานว่า ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นสภาพจิตใจ หรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือน ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร และแนวคิดของ วรวัสสิญา ศุภธนโชติพิงศ์ (2562) ความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน กล่าวคือเป็นการดูประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละคนในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ และสอดคล้อง

กับการศึกษาของ นนทรัตน์ รัตนประดิษฐ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลแม่กลอง อำเภออู่เมียง จังหวัดตาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลแม่กลอง อำเภออู่เมียง จังหวัดตาก ผลการศึกษาครั้งนี้จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจันน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานีดำรงจันน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรแตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบจึงทั้งยอมรับและปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของงานในสถานีดำรงจันน้ำส่วนใหญ่ต้องอาศัยความสามารถเฉพาะด้าน ความชำนาญ และการปฏิบัติตามระเบียบวินัยที่เข้มงวด โดยไม่ขึ้นอยู่กับอายุหรือสถานภาพส่วนตัวของบุคลากร แต่เพศ ระดับการศึกษา และรายได้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเพศชายมักมีความพร้อมด้านกำลังกายและสามารถปฏิบัติงานในภารกิจที่ต้องใช้แรงกายได้ดีกว่า ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการและเทคโนโลยีที่ใช้ในงานราชการมากกว่า ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จมากขึ้น ขณะเดียวกัน รายได้ที่เหมาะสมช่วยสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทต่อการปฏิบัติหน้าที่ ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน ประสบความสำเร็จในระดับที่สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนบุญ ภูทองคำ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการเปรียบเทียบการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ควรให้ความสำคัญกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถตรงตามความต้องการของงาน เพื่อลดเวลาในการฝึกอบรมและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ทั้งด้านความรู้ทั่วไป ทักษะเฉพาะงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคลากรและสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและยึดมาตรฐานที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลสะท้อนผลการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและแรงจูงใจในการทำงาน
4. การจ่ายผลตอบแทน ควรมีความเหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงพิจารณาการจ่ายตามผลงาน ระยะเวลาการทำงาน และความจำเป็นของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน
5. การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ควรคำนึงถึงโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบในงาน และโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีความผูกพันกับองค์กร
6. การบริหารทรัพยากรบุคคลสถานีตำรวจน้ำ 4 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ เพื่อปรับรูปแบบการจัดการให้เหมาะสมกับความสามารถและแรงจูงใจของบุคลากร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสถานี่ตำรวจน้ำอื่น ๆ หรือหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคลและหาความแตกต่างระหว่างหน่วยงาน
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยภายนอก เช่น นโยบายของหน่วยงานระดับสูง สภาพแวดล้อมทางสังคมและเทคโนโลยี ที่อาจมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล
3. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้การสัมภาษณ์หรือกลุ่มสนทนา (Focus Group) เพื่อเข้าใจมุมมองและความต้องการของบุคลากรเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กันตยา เพิ่มผล (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : ศิริการพิมพ์.
- กิ่งไผ่ แสงแก่นสาร. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรวัดณ์ ทิพย์รส, บัญชิต ไหวว่อง และ จุรีรัตน์ ว่องปลูกศิลป์. (2564). การประเมินผลการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการสถาบันวิชาการจัดการแห่งแปซิฟิกสาขา มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์, 7(2): 448-462.
- ชัยทวี เสนะวงศ์. (2567). การผูกใจพนักงาน (Employee Engagement). สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2568, จาก <http://www.consultthai.com/article/acticle31.pdf>.
- ณกมล ลีลาพันธุ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลขององค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ณัฐพร มุขสมบัติ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน. องค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วน. ภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณิชารีย์ หาญแสวงสิน และพรลภัส สุวรรณรัตน์. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย. วารสารสมาคมนักวิจัย, 29(2): 50-73.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). การจัดการทรัพยากรบุคคล พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนิกันต์ ศรีจันทร์, อินทุราภรณ์ อินทรประจบ, สมศักดิ์ จันต์ผ่อง, ธรรมรัตน์ โพธิ์สุวรรณปัญญา และชูเกียรติ ผลาผล. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณี อ.คอนสวรรค์ จ.ชัยภูมิ. Journal of Modern Learning Development, 6(2): 182- 196.

นนทรัตน์ รัตน์ประดิษฐ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลแม่กลอง อำเภออู่เมียง จังหวัดตาก. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ประภาส ศิริภาพ และคณะ. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารการบริหารปกครอง, 10(1): 197-220.

พระมหาอุททพิชาญ โยธสาสโน, พระครูเกษมอาจารย์สุนทร, พระครูสุธรรมกิจโกศล, และพรพิมล โพธิ์ชัยหล้า. (2566). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ปัจจัยสู่ความสำเร็จและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร. วารสารนันทมัญจนาเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์, 10(1): 169-192.

ภาณุมาต พงษ์เส็ง. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1. การศึกษา

ค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา.

รัตนบุญ ภูทองคำ. (2566). การบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

วรสถิตญา ศุภธนโชติพงษ์. (2562). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. วิทยานิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วัชรวิ ทองประทุม. (2559). มิติใหม่ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สมชาย หิรัญกิตติ. (2557). การจัดการและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สหธร เพชรวิโรจน์ชัย. (2566). PDCA: ความหมาย ประโยชน์ และตัวอย่างใช้ 4 ขั้นตอนเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2568, จาก <https://shorturl.asia/hKORc>.

สุธาดา เลิศทิพย์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารงานบุคคลเทศบาล
น ค ร
อ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2556). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

ภาษาอังกฤษ

- Genc, K. Y. (2014). **Factors Affecting Human Resources Management Activities of Turkish Large Firms**. *International Journal of Business and Management*, 9: 102-123.
- Neuhauser, P. C. (2002). Building a higher-retention culture in healthcare: Fifteen ways to get good people to stay. *Journal of Nursing Administration*, 32(9): 470-478.
- Punia, V. (2015). **Psychological Mindedness an Overview**. *Indian Journal of Positive Psychology*, 6, 127-132.

ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ
อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
Service Efficiency of Pak Tho Subdistrict Municipality, Pak Tho District,
Ratchaburi Province
จุฑาทิพย์ ระวีแสง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ แบ่งเป็นด้านตามจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพและความถี่ในการใช้บริการ) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรีกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ใช้ทฤษฎีของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 336 คน ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกและการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ แบ่งเป็นด้านตามจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล

(เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ เทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research are two-folds: (1) to examine the operational efficiency of personnel of Pak Tho Subdistrict Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province; (2) to investigate the service efficiency of Pak Tho Subdistrict Municipality, classified according to personal factors, namely gender, age, marital status, educational level, monthly income, occupation, and frequency of service utilization, which may affect service efficiency.

This research is quantitative research. The population used in this study comprised citizens who received services from Pak Tho Subdistrict Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province. The sample in the study, according to the Krejcie and Morgan formula consisted of 336 people. A questionnaire, including both closed-ended and open-ended questions, was used as a data collection tool. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The t-test was employed to analyze differences between groups, and One-Way Analysis of Variance (ANOVA) was used to examine differences among multiple groups.

Major Findings: (1) The overall operational efficiency of personnel of Pak Tho Subdistrict Municipality, Pak Tho District, Ratchaburi Province, was at a high level. In particular, service promptness was rated at a high level, followed by convenience and accessibility of services, which were also at a high level. (2) The overall service efficiency of Pak Tho Subdistrict Municipality, when classified according to personal factors (gender, age, marital status, educational level, monthly income, occupation, and frequency of service utilization), was at a high level, whereas the overall operational performance efficiency was found to be at a moderate level.

Keywords: Efficiency, Service Provision , Pak Tho Subdistrict Municipality,

Pak Tho District, Ratchaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่การปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยเฉพาะเทศบาลตำบล ได้รับการถ่ายโอนภารกิจและอำนาจหน้าที่ ในการจัดบริการ สาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยตรงตามเจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้อง บริหารจัดการตนเองและให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง

เทศบาลตำบลปากท่อ ตั้งอยู่ในอำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ถือเป็นกลไกสำคัญใน การขับเคลื่อนคุณภาพชีวิตของประชาชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการโครงสร้าง พื้นฐาน การสาธารณสุข การศึกษา การส่งเสริมอาชีพ และการดูแลสวัสดิภาพทางสังคม การให้บริการเหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงการทำตามกฎหมาย แต่เป็นรากฐานของการสร้างความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อภาครัฐ ดังนั้น ประสิทธิภาพการให้บริการ จึงเป็นตัวชี้วัด สำคัญของความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาล การบริการ ที่มีประสิทธิภาพจะต้อง ประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันที่ประชาชนมีสิทธิและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น ความคาดหวังของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐก็เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ประชาชนไม่ได้มองเพียง แค่ "การได้รับบริการ" แต่ต้องการ "บริการที่มีคุณภาพ" การประเมินประสิทธิภาพ การให้บริการ จึง ไม่สามารถวัดได้จากตัวชี้วัดภายใน (เช่น จำนวนโครงการที่ทำสำเร็จ หรือการเบิกจ่ายงบประมาณ) เพียงอย่างเดียว แต่ต้องวัดจากมุมมองของผู้รับบริการโดยตรง นั่นคือ ระดับความพึงพอใจ

การขาดข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการใน แต่ละด้านของเทศบาลตำบลปากท่ออย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง อาจทำให้เทศบาลฯ ไม่ทราบ จุดอ่อนที่แท้จริงและไม่สามารถจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงได้ อย่างตรงจุด ซึ่งอาจ นำไปสู่ปัญหาการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่าการบริการที่ไม่ตอบโจทย์ และ ความไม่เชื่อมั่นจาก สาธารณะในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ โดยศึกษาว่าปัจจัยทางคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน อันประกอบด้วย เพศ อายุ เงินเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ จะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ เนื่องจากจะทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสะท้อน ที่เป็นกลางและเชื่อถือได้ โดยการวิจัยจะศึกษาทั้งในมิติของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจ และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อฝ่ายบริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลปากท่อ ในการนำไป กำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบริการสาธารณะและ ยกระดับธรรมาภิบาลเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุดและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ แบ่งเป็นด้านตามจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล (เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรสระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ) ที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลปากท่อ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อแตกต่างกัน (ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่า

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อต้องการศึกษาถึงประสิทธิภาพ โดยทำการศึกษาใน ทั้ง 3 ด้าน 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านอาคารสถานที่ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยวัดจากความคิดเห็นของประชาชน ผู้เข้ามาใช้บริการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

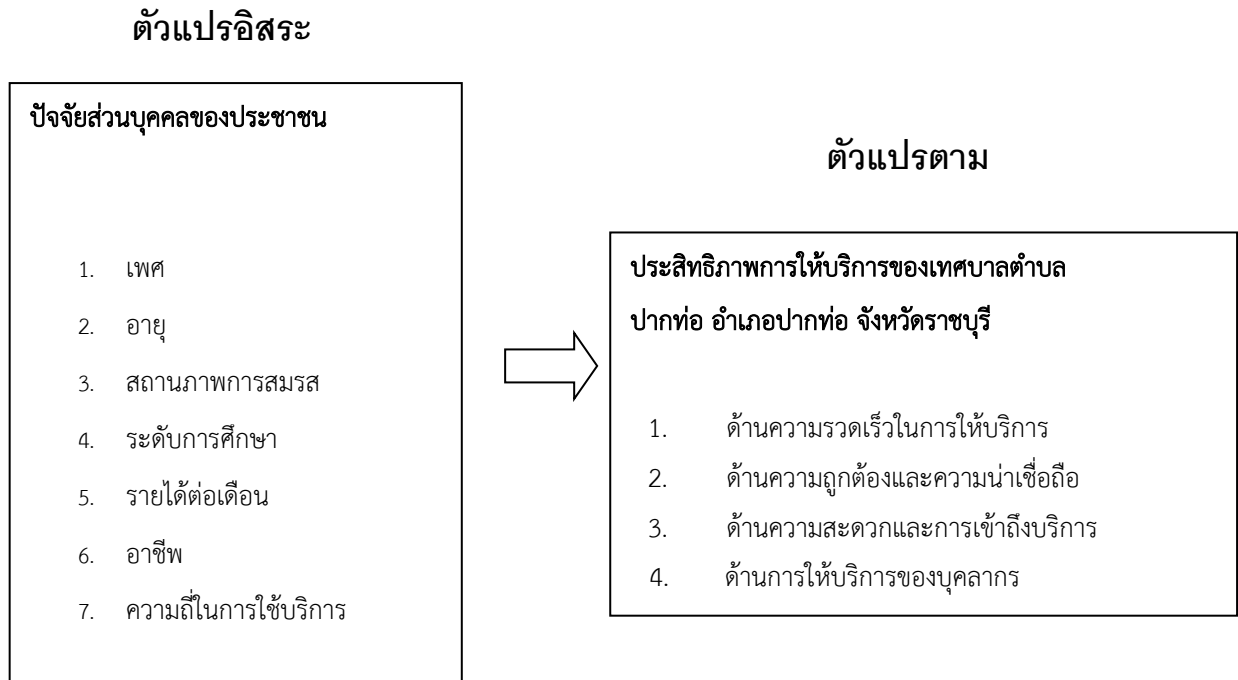
ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเอากลุ่มประชากร คือประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลปากท่อ จำนวน 2,648 คน โดยผู้วิจัยจะสุ่มเอากลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

โดยใช้โดยใช้ตารางสำเร็จกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย และจัดเก็บข้อมูลคือ สำนักงานเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี พื้นที่ทั้งหมด 1.12 ตารางกิโลเมตร ประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลปากท่อ จำนวน 5 หมู่ ดังนี้ หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 7 หมู่ที่ 8

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปากท่อ

1.1 ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลปากท่อ

- 1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลปากท่อ
- 1.3 โครงสร้างการบริการเทศบาลตำบลปากท่อ
2. แนวคิดเกี่ยวข้องกับการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.2 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 2.3 ลักษณะของการให้บริการ
 - 2.4 องค์ประกอบของการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ
4. ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในด้านการบริการและความพึงพอใจในการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการที่เทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทำการสุ่มจากประชากรจำนวน 2,648 คนโดยใช้โดยใช้ตารางสำเร็จกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 336 คน โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาขอรับบริการที่สำนักงานเทศบาลตำบลปากท่อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีรายละเอียด
ดังนี้

แบบสอบถามจะเป็นแบบปลายปิด (Close Ended) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) เพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะบุคลิกของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยมี
ตัวแปรอิสระเช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนอาชีพ
และความถี่ในการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อสามารถแบ่ง
ออกเป็นดังนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Scale) เพื่อ
วัดระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น
ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

- 1.1. การให้บริการแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ
- 1.2. ระยะเวลาในการรอรับบริการของประชาชนมีความเหมาะสม
- 1.3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความกระชับ ไม่ซับซ้อน
- 1.4. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนได้ทันที
- 1.5. แก้ไขปัญหาหรือดำเนินงานตามคำร้องของประชาชนได้ภายใน
ระยะเวลาที่เหมาะสม

2. ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

- 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่เทศบาลให้แก่ประชาชนมีความถูกต้อง ครบถ้วน
และเป็นปัจจุบัน
- 2.2 การดำเนินงานของเทศบาลเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมาย
ที่เกี่ยวข้อง

2.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล คำแนะนำ และคำชี้แจงได้อย่างถูกต้องและ
น่าเชื่อถือ

2.4 การให้บริการของเทศบาลมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

2.5 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

3. ด้านความสะดวกและการเข้าถึงบริการ

3.1 สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ

3.2 วันและเวลาทำการมีความเหมาะสม

3.3 เทศบาลมีการจัดเตรียมข้อมูล ขั้นตอน และแนวทางการรับบริการไว้อย่าง
ชัดเจน

3.4 ประชาชนสามารถติดต่อหรือเข้าถึงการให้บริการของเทศบาลได้อย่าง
สะดวกผ่านช่องทางต่าง ๆ

3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอและ
เหมาะสม

4. ด้านการให้บริการของบุคลากร

4.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสุภาพและมี
มนุษยสัมพันธ์ที่ดี

4.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสมในการ
ปฏิบัติงาน

4.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และเต็มใจในการให้บริการแก่ประชาชน

4.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม

4.5 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์
สุจริต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในกรณีที่มีการทำแบบสำรวจ ผู้วิจัยจัดทำแบบสำรวจ จำนวน 336 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกรายละเอียด ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้โดยการมุ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลปากท่อ โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลได้ข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นประชาชนหมู่ที่ 1 ตลาดปากท่อ ชาย 48 คน หญิง 43 คน หมู่ที่ 3 โปธิ์แก้ว ชาย 22 คน หญิง 25 คน หมู่ที่ 5 ดาวลอย ชาย 31 คน หญิง 29 คน หมู่ที่ 7 คลองนกน้อย 29 คน หญิง 29 คน หมู่ที่ 8 ดอนม่วงชาย 41 คน หญิง 39 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มี ผู้รวบรวมไว้ดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลตำบลปากท่อ

2.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในกรณีแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ นำไปดำเนินการ ดังนี้

1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่มี ความสมบูรณ์ออก

2 การนำข้อมูลที่ผ่านการลงรหัสมาประมวลผลและบันทึกลงในไฟล์ โดยการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และการใช้สถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมุติฐาน โดยทำตามขั้นตอนที่กำหนด ได้ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ยในร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = SD)

2.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation = SD)

2.3 สถิติทดสอบ t-test ใช้สำหรับการทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะบุคคลที่แบ่งเป็น 2 กลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 213-218)

2.4 สถิติทดสอบ F-test ใช้ในการทดสอบตัวแปรอิสระที่มีข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ถูกจำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544: 135)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้รับบริการ ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี จำนวนทั้งสิ้น 336 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test แบบ Independent Samples, One Way ANOVA และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.89 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.11 ซึ่งมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายทางเพศอย่างเหมาะสม ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.17 รองลงมา

คือ กลุ่มอายุ 41–50 ปี และ 31–40 ปี ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการของเทศบาลตำบลปากท่อส่วนใหญ่เป็นประชาชนวัยทำงาน ซึ่งมีความจำเป็นต้องติดต่อราชการและใช้บริการของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

ด้านสถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 45.24 รองลงมา คือ แต่งงานแล้ว คิดเป็นร้อยละ 42.86 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการมีทั้งผู้ที่มีการครอบครัวและผู้ที่ยังไม่มีครอบครัว ซึ่งอาจส่งผลต่อรูปแบบและความถี่ในการใช้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน ด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 39.29 รองลงมา คือ ค่าขายหรือธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 30.65 แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างอาชีพของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลปากท่อส่วนใหญ่เป็นอาชีพอิสระและแรงงาน ซึ่งมีความจำเป็นต้องพึ่งพาบริการของหน่วยงานท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 35.12 รองลงมา คือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.85 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.30 สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการมีระดับการศึกษาที่หลากหลาย ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาล ด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมา คือ ช่วงรายได้ 5,001–10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.11 แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มรายได้ปานกลางถึงค่อนข้างต่ำ

ด้านความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลปากท่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเทศบาล 1–2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 48.21 รองลงมา คือ 3–5 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีการติดต่อและใช้บริการของเทศบาลอย่างสม่ำเสมอ แต่อาจไม่ถี่มากนัก ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่อ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความเร็ว ระยะเวลาในการรอรับบริการ และขั้นตอนการให้บริการที่ไม่

ซับซ้อน รองลงมา คือ ด้านความสะดวกและการเข้าถึงบริการ ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลตำบลปากท่อมีการจัดวันและเวลาทำการที่เหมาะสม มีช่องทางการเข้าถึงบริการที่หลากหลาย และมีการเตรียมข้อมูลขั้นตอนการรับบริการไว้ อย่างชัดเจน

ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง ได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ขณะที่ประเด็นด้านข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่เทศบาลควรพัฒนาระบบการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ด้านการให้บริการของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต และมารยาทในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านความเอาใจใส่และความเต็มใจในการให้บริการยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประชาชนทุกกลุ่มเพศ ทุกช่วงอายุ และทุกสถานภาพการสมรส มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ พบว่า มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ที่มีอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐ รวมถึงผู้ที่มีรายได้สูง และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป กลุ่มอาชีพอื่น ๆ และกลุ่มที่มีรายได้หรือระดับการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์ ความเข้าใจในระบบราชการ และศักยภาพทางเศรษฐกิจ อาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลปากท่อมีประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และการ

เสริมสร้างทักษะการให้บริการของบุคลากร เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียมมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจ/การให้บริการของหน่วยงาน (หรือองค์กรที่ศึกษา) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับ แนวคิด คุณภาพการบริการ (Service Quality Theory) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry ซึ่งเสนอว่า คุณภาพการบริการสามารถประเมินได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการในมิติด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ โดยเมื่อหน่วยงานสามารถให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพเป็นมิตร ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการให้บริการโดยรวม

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ แนวคิดประสิทธิภาพการบริหารงาน (Administrative Efficiency Theory) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การดำเนินงานตามขั้นตอนที่ชัดเจน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เมื่อหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่าการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามความคาดหวัง

ผลการวิจัยสอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ซึ่งเน้นหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วมของประชาชน การที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก อาจสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินงานอย่าง

เป็นธรรม เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน และมีการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบัน

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction Theory) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ กับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง หากผลลัพธ์สูงกว่าหรือเป็นไปตามความคาดหวัง จะทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation Theory) ที่ระบุว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การประเมินผล หรือการสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้น จะช่วยให้หน่วยงานสามารถพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีทางการบริหารและการบริการหลายประการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพการบริหาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหลักธรรมาภิบาล ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่าประสิทธิภาพ/ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นแนวทางในการพัฒนาและต่อยอดการดำเนินงานในอนาคต ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพื้นที่หรือหน่วยงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปอ้างอิงในภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์ในการรับบริการ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน
3. การวิจัยในอนาคตควรนำตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ หรือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่หลากหลายและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
4. ควรใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจความคิดเห็น ความรู้สึก และความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น
5. การวิจัยครั้งต่อไปอาจนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย หรือสร้างแบบจำลองการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมในระยะยาว
- 6.

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จันทร์ฉวี มีภักดี .(2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- จำนงค์บุญศิริ. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธนาวุฒิ เผ่าดี. (2561). ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโรงงาน มักกะสัน การรถไฟแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุปผา ผู้พัฒน์. (2541). ความพึงพอใจของครูต่อการปฏิบัติงานการนิเทศการงานวิชาการภายในโรงเรียนของผู้บริหารมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานสถานการณ์การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2562). การใช้สถิติในการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา บุญบงการ. (2560). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศักดิ์ ศรีประเสริฐ. (2561). การบริหารการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2561). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนซ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี. (2559). การบริหารจัดการภาครัฐเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2561). การบริหารคุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรวิ ฤกษ์ษา. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). การยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2562). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทศบาลตำบลปากท่อ. (2566). รายงานผลการดำเนินงานประจำปี. ราชบุรี: เทศบาล ตำบลปากท่อ.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการอุดมศึกษา กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ยูวดี ไทยเจียมอารีย์. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงาน
 เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

วินัย โกยคุลย์. (2537). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าการอิชยา โสมนัส.
 (2556) .

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานภาวะผู้นำ และความผูกพันองค์กรของพนักงาน
 รัฐวิสาหกิจ กลุ่มธุรกิจพลังงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ประถมศึกษาอำเภอ. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วลี ตั้งสวัสดิ์กุล. (2541). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร
 ในบริษัทเอกชน. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาษาอังกฤษ

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for
 measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the
 SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.

Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance?*. London: Routledge.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*
 (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New
 York: Routledge.

OECD. (2020). *Improving Public Service Delivery*. Paris: OECD Publishing.

United Nations. (2021). *World Public Sector Report*. New York: United Nations.

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Singapore: World Scientific.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Christensen, T., Lægreid, P., Roness, P. G., & Røvik, K. A. (2007). *Organization Theory and the Public Sector*. London: Routledge.
- Ferlie, E., Lynn, L. E., & Pollitt, C. (2005). *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford: Oxford University Press.
- Boyne, G. A. (2002). Public and private management: What's the difference? *Journal of Management Studies*, 39(1), 97–122.
- Walker, R. M., & Andrews, R. (2015). Local government management and performance. *Public Management Review*, 17(6), 789–812.
- Andrews, R., Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2006). Subjective and objective measures of organizational performance. *Public Administration Review*, 66(1), 100–116.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2011). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (Updated ed.). New York: Routledge.
- Alford, J., & O'Flynn, J. (2012). *Rethinking Public Service Delivery*. London: Palgrave Macmillan.

- Van de Walle, S., & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government. *Public Performance & Management Review*, 26(2), 133–149.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and satisfaction relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123.
- Kelly, J. M., & Swindell, D. (2002). Service quality variation across urban space. *Public Administration Review*, 62(3), 281–292.
- Rainey, H. G. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations* (5th ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Behn, R. D. (2003). Why measure performance? *Public Administration Review*, 63(5), 586–606.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the Virtual State*. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- Dunleavy, P., & Hood, C. (1994). From old public administration to new public management. *Public Money & Management*, 14(3), 9–16.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in Public Management*. Oxford: Oxford University Press.

การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง
กรมการปกครอง

The Potential Development of Personnel of The College of Local
Administration, Department of Local Administration

นางสาวฉัตรวิมล ลีเจ็ยวะระ

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตรศาสตร์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำนวน 90 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ด้วยวิธีการสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสมรรถนะ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ และ (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และยังพบอีกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองด้านสมรรถนะแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองด้านทัศนคติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ บุคลากร วิทยาลัยการปกครอง

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the level of The Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration, and (2) to compare The Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration, classified according to the characteristics of the Personnel.

This research was quantitative. The population used in this study consisted of 90 personnel from the Institute Administration Development. Data was collected from the entire population using a survey method, and questionnaires were used as the data collection tool. The statistics used for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, T-test, and one-way ANOVA.

The research findings were that (1) The overall and individual aspects of level of The Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration was at the high level, when descending order were competency, attitude, skills, and knowledge, respectively, and (2) Personnel with different groups of genders, age groups, marital status, education level, and work experience were not different the overall of The Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration at a significance level of 0.05, and it was also found that personnel with different groups of education level had different levels of The levels of the Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration, in terms of competency, and personnel with different work experience had different the level of The Potential Development of Personnel of the Institute Administration Development, Department of Provincial Administration, in terms of attitude at a significance level of 0.05.

Keywords: The potential development, Personnel, The Institute Administration Development

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการเมืองของประเทศอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้หน่วยงานทุกองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งเน้นที่จะสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อให้เกิดการปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ที่เกิดจากอิทธิพลของวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็น และการเปลี่ยนแปลงของสังคมจากความเจริญรุ่งเรืองของประเทศ และการทำให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องขึ้นอยู่กับรากฐานของวัตถุดิบ เงินทุน การผลิต รวมถึงการทำงานของภาครัฐที่มีส่วนในการดำเนินงานส่งเสริมความเป็นอยู่ให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะอยู่บนรากฐานของทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องมีความรู้ความชำนาญ หากไม่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญจะเกิดผลกระทบต่อทุกสิ่งจากภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สภาวะเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนโครงสร้างเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องได้รับการพัฒนาและสร้างคุณภาพเพื่อให้สอดคล้อง และดำเนินการควบคู่กับรูปแบบการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ การพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (กรกมล ธาราพิตรกิจชัย, 2566)

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561- พ.ศ.2580) (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก หน้า 34-43) กำหนดให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาประเทศ หรือคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของยุทธศาสตร์ชาติ (Key Success Factor) โดยความสัมพันธ์เชื่อมโยงหรือเป็นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพชีวิต ถือเป็นแกนหลักหรือศูนย์กลางของยุทธศาสตร์ชาติเริ่มจากแนวคิดในการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับเยาวชน และคนไทยทุกคน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน (Mindset) ที่ถูกต้อง เสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทศนคติ และประสบการณ์ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกันในสังคม และเมื่อปัจเจกบุคคลที่เป็นคนดีมีคุณภาพอยู่ร่วมกันเป็นสังคม สอดคล้องกับแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ว่า การพัฒนาบุคลากรคือ การเพิ่มคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนขวัญกำลังใจและคุณภาพการใช้ชีวิตในสังคมผ่านกระบวนการศึกษา และการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (ประครอง งามชัยภูมิ และทิพย์ธิดา ณ นคร, 2565)

บุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงานขององค์กร การบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน ซึ่งคุณภาพของบุคลากรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ช่วยสนับสนุน วิสัยทัศน์ ภารกิจ และ กลยุทธ์

ขององค์กร ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร และเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนระดับ การปรับตำแหน่ง การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน โดยสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่จำเป็น และมีผลให้บุคคลคนนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น นอกจากนี้ศักยภาพยังเกิดจากประสบการณ์การทำงาน หรือเกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา (ศุภริตา วงศ์ธนาพัฒน์, 2566)

วิทยาลัยการปกครอง เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับกรมการปกครอง แต่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากสำนักและกองต่าง ๆ ตรงที่มีความเป็นสถาบันด้านการให้การศึกษาอบรมแก่บุคลากรของกรมการปกครอง ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ดังนั้นคณะรัฐมนตรี จึงมีมติแต่งตั้ง คณะกรรมการวิทยาลัยการปกครองขึ้น เพื่อกำกับดูแล และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารขึ้น เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานของวิทยาลัยการปกครอง ซึ่งวิทยาลัยการปกครอง มีสัญลักษณ์ของวิทยาลัย คือ เข็มวิทย์ฐานะรูปดอกจันทน์นูน 8 แฉก มีรูปสิ่งที่อยู่ตรงกลาง เปรียบได้กับ มรรค 8 อันเป็นหลักธรรมของนักปกครอง หมายถึง ความเห็นชอบ ดำริชอบ เจรจาชอบ ทำงานชอบ เลี้ยงชีพชอบ เพียรชอบ ระลึกชอบ และตั้งใจชอบ และมีคำขวัญของวิทยาลัยการปกครอง คือ เรียบง่าย ประหยัด สามัคคี มีวินัย ช่วยตนเอง วิทยาลัยการปกครองอำเภอธัญบุรี ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 129 หมู่ที่ 2 ถนนรังสิต-นครนายก (คลอง 6) ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีอาคารฝึกอบรม 4 อาคาร ๆ ได้แก่ โรงเรียนนายอำเภอ โรงเรียนข้าราชการฝ่ายปกครอง โรงเรียนสืบสวนสอบสวนพนักงานฝ่ายปกครอง และโรงเรียนปลัดอำเภอ โดยชั้นบนเป็นที่พัก ชั้นล่างเป็นสำนักงาน ห้องบรรยายและห้องกิจกรรม นอกจากนี้ยังมีโรงเรียนที่อาศัยพื้นที่อาคารภายในวิทยาลัยการปกครองอีก 2 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนกำนันผู้ใหญ่บ้าน และสถาบันพัฒนาวิชาชีพการทะเบียน สำหรับเป็นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และนอกจากอาคารฝึกอบรมแล้วยังมีอาคารอื่น ๆ ที่ช่วยสนับสนุนการฝึกอบรม เช่นอาคารสำนักกอธิการ อาคารศูนย์เทคโนโลยีการฝึกอบรม หอพระพุทธสิทฺธิภูมิบาล อาคารโรงอาหาร อาคารสโมสรวิทยาลัยการปกครอง โรงยิมเนเซียม และสนามกีฬาหลายชนิด สามารถรองรับผู้เข้าอบรม ข้าราชการ และบุคลากรที่สนใจค้นคว้าหาความรู้ และการออกกำลังกาย และศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมภาคประกอบด้วย 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมภาคเหนือ อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมภาคเหนือ อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมภาคกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี และศูนย์การเรียนรู้และฝึกอบรมภาคใต้ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยาลัยการปกครอง, 2568)

จากความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับภารกิจของวิทยาลัย การปกครอง กรมการปกครอง ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามภารกิจหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กร และสามารถบรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาภายใต้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้สร้างเป็นกรอบการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากบุคลากรของ 4 หน่วยงานในวิทยาลัยการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 90 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยแบบสอบถามไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคล และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน ครบถ้วน

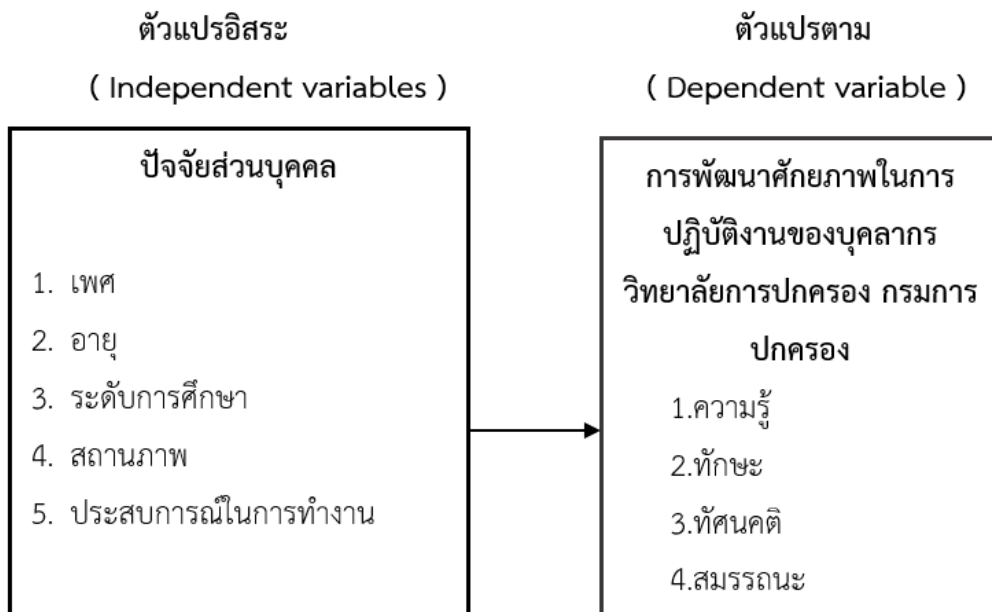
ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยคือ เขตพื้นที่หน่วยงานของวิทยาลัยการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ไม่รวมพื้นที่อื่นแต่อย่างใด

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 3 เดือน ตุลาคม 2568 - ธันวาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. บริบทของวิทยาลัยการปกครอง
2. แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

6. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของ 4 หน่วยงานในวิทยาลัยการปกครองอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 90 คน โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยแบบสอบถามไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคล และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน ครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษา

2. ทำการสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของบุคลากร ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพ และการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบข้อบกพร่อง และนำข้อเสนอนี้มาทำการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น แล้วนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย

4. การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านทดสอบหาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา ไม่แน่ใจว่าจะนำไปวัดได้

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

5. การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ สามารถนำไปใช้วัดได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าน้อยกว่า 0.50 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไป หรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบอีกครั้งแล้วนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

7. หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha coefficient ของ Cronbach (1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 ถ้าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.71 – 1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (Garrett, 1965) สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของแบบสอบถาม มี 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านสมรรถนะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert's Five Rating Scale) รวมจำนวน 25 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสุ่มแบบเจาะจง จากบุคลากรของวิทยาลัยการปกครอง เพื่อตอบแบบสอบถาม จำนวน 90 คน เมื่อรับคืนมาจนครบตามจำนวน และนำแบบสอบถามมาแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรเพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะข้อมูล และทำการวิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และทำการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง ด้วยค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

2.1 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ Independent t - test เพื่อเปรียบเทียบ เพศ กับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F - test กรณี ค่าความแปรปรวนของตัวแปรตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยค่า F-test พบว่า ผลการทดสอบมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบพหุคูณ ด้วยวิธีของ LSD ของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference-LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.89 มีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 41.11 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 73.33 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.44 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.67

2. ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสมรรถนะ รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยนำเสนอได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวม และรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสมรรถนะ รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นการนำเอาทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะ ที่เป็นแกนหลักขององค์การเป็นขีดความสามารถที่ทุกคนในองค์การต้องมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน เนื่องจากความสามารถ และคุณสมบัตินี้เป็นตัวกำหนด หรือผลักดันให้องค์การบรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่วางไว้ตลอดจนยังเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงค่านิยมที่คนในองค์การมีและถือปฏิบัติร่วมกัน เช่น

การพัฒนาศักยภาพเพื่อมุ่งเน้นที่ผลงาน ความคิดสร้างสรรค์ การบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในแต่ละระดับหรือตำแหน่งงาน จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของความรับผิดชอบหรือตามสายการบริหาร ลักษณะของขีดความสามารถประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวังและความลึกของความสามารถที่พนักงานต้องมีก่อนที่จะได้รับความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ที่สูงขึ้น เช่น ภาวะผู้นำ งานการบริหารทรัพยากร และการพัฒนาศักยภาพที่กำหนดไว้ตามลักษณะงาน ซึ่งจะต้องมีความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การพัฒนาทักษะในด้านการนำเสนองาน และการประสานงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะการทำงานของพนักงานให้ก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรโดยรวม เช่น แผนการฝึกอบรมอาจเป็นการฝึกอบรมเฉพาะทางที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งศักยภาพของพนักงานแต่ละคน รวมถึงภาพรวมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรมีความแตกต่างกัน จึงควรส่งเสริมฝึกอบรมให้ตรงจุดเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิผลขององค์กร เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์เป็นรายด้านนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความรู้ องค์กรมีการกำหนดนโยบายขององค์กรด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน และพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมแก่การนำความรู้มาใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐกร นันตะรัตน์ (2563) เรื่อง ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลนครเชียงราย พื้นที่เขตรับผิดชอบเขต 3 จังหวัดเชียงรายที่พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้หลักคุณธรรมของเทศบาลนั้น การวัดผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม กฎระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดไว้มีความชัดเจน และผู้บริหารมีการใช้การประเมินผล ผลงานที่เป็นที่ประจักษ์ ตามกฎระเบียบที่กำหนด

ด้านทักษะ เป็นกระบวนการพัฒนาทักษะ โดยทำการกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม การสอนงาน และการประเมินผลให้เหมาะสมกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในแต่ละบทบาทหน้าที่ อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติยาภรณ์ ศูนย์กลาง (2564) เรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เจเนอเรชันเอ็กซ์ และเจเนอเรชันวายที่พบว่า ด้านกระบวนการการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผล และการรับรู้ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้แล้วเสร็จตามระยะที่กำหนด การลงแรงน้อยแต่ได้ผลลัพธ์มาก รวมถึงมองว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านทัศนคติ หมายถึง ความคิดของผู้บริหารที่มีทัศนคติต่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้การสนับสนุนและให้การชี้แนะบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้การสนับสนุนในการดำเนินงานต่าง ๆ จนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายกำหนดไว้ ทั้งนี้เพราะบทบาทผู้นำมีส่วนสำคัญในการสนับสนุน และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งต้องประกอบไปด้วย ปัจจัยหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถ ศักยภาพในตัวผู้นำ การติดต่อสื่อสาร รวมถึงการบริหารงาน การมองเห็นโอกาสการพัฒนาผู้ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ส่วนจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำ ซึ่งผู้นำที่มีความสามารถจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของภริญา สายศิริสุข (2561) ที่ว่าการสนับสนุนจากผู้บริหาร อิทธิพลการจูงใจ ให้สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของธัญภา หมั่นจิตร (2566) เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ: กรณีศึกษา กองบริการงานอนุญาต โรงงาน 1 กรมโรงงานอุตสาหกรรมที่พบว่า วิธีการในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ประกอบด้วย การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่มีความเหมาะสมที่สุด การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะทัศนคติ การพัฒนาจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาดูงานพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านสมรรถนะ เป็นเครื่องมือประเมินที่ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และเป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาทักษะด้านความรู้ ความสามารถ และเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้ สติปัญญา การสื่อสาร การสร้างทัศนคติเชิงบวก เป็นการพัฒนาระดับบุคคล ให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรม และส่งผลถึงระดับองค์กร คือ การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการฝึกอบรมให้สูงขึ้น และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือผู้นำ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1962) ที่ว่า สมรรถนะหรือศักยภาพ (Competency) ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ซึ่งความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ทักษะ (Skill) เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ และทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่ความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤตพล ณ พัทลุง (2567) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลาที่พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของบัณฑิตา เพิ่มเดช (2563)

เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ที่พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในขณะที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองด้านสมรรถนะแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครองด้านทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะบุคลากร เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมแง่มุมต่าง ๆ ของบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง ทำหน้าที่ทำความเข้าใจและคาดการณ์ สำหรับการปฏิบัติงานในการวางแผน และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม และทำให้เข้าใจความต้องการของบุคคล ทั้งนี้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ซึ่งมีพฤติกรรมแสดงออกที่แตกต่างกัน เป็นความแตกต่างทางด้านภูมิหลังของบุคคล จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า สามารถเรียนรู้ คิดวิเคราะห์ได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า จึงทำให้สมรรถนะในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน เพราะผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้น ๆ และมีความเข้าใจในงานและมีทัศนคติที่แตกต่างกับผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของกฤตพล ฦ พัทลุง (2567) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลาที่พบว่า เพศและสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุสนา เหมมณี (2567) เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทยที่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ (เงินเดือน) ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนิศา หาญสมบุญ และกรเอก กาญจนานาโกคิน (2563) เรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในการทางพิเศษแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านสมรรถนะ รองลงมาคือ ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ทั้งนี้เพราะด้านทัศนคติที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านความรู้ คือ ได้รับการสนับสนุนให้มีการฝึกอบรม สัมมนา และด้านทักษะเป็นกระบวนการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ กับบุคลากรทุกระดับ ทั้งนี้เพราะการสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง ทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร และการให้การชี้แนะ การสนับสนุนในการดำเนินงานต่าง ๆ จนประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายกำหนดไว้ ด้านความรู้ เป็น การนำเอาทรัพยากรที่นำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพ โดยกำหนดนโยบายขององค์กรในด้านการพัฒนาบุคลากร และ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะแก่การนำมาใช้ในการดำเนินงาน ด้านทักษะเป็นกระบวนการพัฒนาเป็นการกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การออกแบบหลักสูตร ฝึกอบรม การสอนงาน และการประเมินผล เพื่อทราบถึงผลการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในแต่ละบทบาทหน้าที่ ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างทัศนคติของผู้บริหารให้เน้นการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับและให้คำแนะนำ ชี้แนะ และวิธีการแก้ปัญหา เพื่อในองค์กรให้สามารถการดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ และควรมีการปรับปรุงปัจจัยภายในให้มีความพร้อมและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะแก่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการกำหนดแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ทุกระดับอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ควรมีการกำหนดรูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาทรัพยากรให้มีคุณค่าและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปถึงเป้าหมาย มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถดึงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน การพัฒนาควรครอบคลุมถึงการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ สติปัญญา การสื่อสาร การสร้างทัศนคติเชิงบวก ในระดับบุคคลให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น และมีความสามารถในการแก้ปัญหาและพัฒนานวัตกรรม เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรเพื่อให้ได้ข้อมูลละเอียดครบถ้วนมากยิ่งขึ้น และ

สามารถนำผลไปประยุกต์ใช้ในปัจจัยในการพัฒนาศักยภาพภายในองค์กร และปรับปรุงกระบวนการพัฒนา และการสนับสนุนจากผู้บริหารด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง มากยิ่งขึ้นและศูนย์ต่าง ๆ ของวิทยาลัยการปกครองสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาในศูนย์ของวิทยาลัยการปกครองอื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาก่อน และอาจได้ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติมเป็นการต่อยอดการวิจัยครั้งนี้ให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษามากยิ่งขึ้น และได้ข้อมูลสำคัญเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรกมล ธาราพิตรกิจชัย และนฤมล อนุสนธิ์พัฒน์. (2566). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 9(7), 544-558.
- กฤตพล ฌ พัทลุง. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิตติยาภรณ์ ศูนย์กลาง. (2564). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของเจ้าหน้าที่เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวาย รวมถึงความรู้ของเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ (สำนักงาน กปร.). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดา.
- ชนิศา หาญสมบูรณ์ และ กรเอก กาญจนนาโถกคิน. (2563). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย. **วารสารศิลปการจัการ**, 4 (1) (มกราคม - เมษายน 2563), 39-53.
- ณัฐกร นันต๊ะรัตน์. (2563). ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพของผู้รับผิดชอบงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครเชียงราย พื้นที่เขตรับผิดชอบเขต 3 จังหวัดเชียงราย. วิทยาลัยนอร์ เทิร์น
- ประครอง งามชัยภูมิ และทิพย์ธิดา ณ นคร. (2565). การพัฒนาศักยภาพและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาตามหลักไตรสิกขา. มหาวิทยาลัยกวมหาเมฆกูฏราชวิทยาลัย.

- ภริญา สายศิริสุข. (2561). **ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษา กลุ่มสหวิทยา. เขตปทุมธานี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 4.** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุสนา เหมมณี. (2567). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรหน่วยงานนิติ บุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิทยาลัยการปกครอง. (2568). **ข้อมูล.** สืบค้นจาก: <https://dopa.go.th/index.php>.
- ศุภนิดา วงศ์ธนาพัฒน์. (2566). **การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในสำนักพัฒนาสมรรถนะครู และบุคลากรอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.** มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Best, JW. (1981). **Research in Education**, 4th ed. New Jersey: Prentice–Hall Inc.
- Cronbach, L. J. (1984). **Essentials of psychology testing.** New York: Harper.
- Garrett, Henry E. (1965). **Testing for teachers.** New York: Van Nostrand Reinhold.
- McClelland, David C. (1962). **Business Drive and National Achievement.** New York: D. Van Nostrand.

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา ตำบลม่วงไข่

อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

นางสาวชฎาพร ผากา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 7,621 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ด้านการตัดสินใจ และด้านการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง (2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การพัฒนาชุมชน สกลนคร

ABSTRACT

The research objectives were: (1) to examine public participation in community development in Muang Khai Subdistrict, Phang Khon District, Sakon Nakhon Province; and (2) to compare public participation in community development in Muang Khai Subdistrict, Phang Khon District, Sakon Nakhon Province as classified by personal factors.

This research was a quantitative research. The population used in this study consisted of 7,621 eligible voters residing in Muang Khai Subdistrict, Phang Khon District, Sakon Nakhon Province. The sample in the study, according to Yamane's formula, consisted of 380 people. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistics used for data analysis included mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The results found that: (1) Overall public participation in community development in Muang Khai Subdistrict was at a moderate level. When classified by aspect, participation in benefit sharing showed the highest meaning at a high level, followed by participation in implementation at a high level, while participation in decision-making and evaluation was at a moderate level. (2) Public participation in community development in Muang Khai Subdistrict, Phang Khon District, Sakon Nakhon Province did not significantly differ according to personal factors.

Keywords: participation, community development, Sakon Nakhon

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคม เนื่องจากมนุษย์ต้องพึ่งพาอาศัยกันและมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นบทบาทในครอบครัว ชุมชน หรือองค์กรต่าง ๆ การมีส่วนร่วมจึงครอบคลุมทั้งการแสดงความคิดเห็น การบริหารจัดการ และการเสียสละทรัพยากรเพื่อกิจกรรมส่วนรวม (จันทร์ทิพย์ ทองโชติ และชาญยุทธ หาญชนะ, 2566) นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังเป็นกระบวนการสื่อสารแบบสองทางที่เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีบทบาทในการกำหนดนโยบายของรัฐ ช่วยเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ ลดความขัดแย้ง และสร้างความชอบธรรมในการดำเนินงานของภาครัฐ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551)

การพัฒนาชุมชนเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่การบริหารจัดการท้องถิ่นได้กระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ดวงชีวัน สวัสดิ์ผล, 2568)

ตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพในการพัฒนา ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม การพัฒนาที่จะตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนได้อย่างแท้จริง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชน ในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง

จากการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาชุมชน ยังมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ซึ่งอาจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการ วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปรียบเทียบตามปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผน ส่งเสริม และพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในอนาคตได้อย่าง เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน จังหวัด สกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร จำแนกแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ตำบลม่วงไข่ อำเภอฟังโคน จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาในพื้นที่ ตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2568 ถึง เดือนมกราคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา ตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ใช้กรอบแนวคิดของ โคเฮน และ อัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1979) ซึ่งเป็นแนวคิดที่อธิบายถึงองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังแสดงในภาพประกอบที่

1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิด ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล ชุมชน หรือองค์การในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งหรือหลายกิจกรรมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งการมีส่วนร่วมจะเกี่ยวข้องกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ และร่วมรับผลประโยชน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันของกลุ่มและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคี ความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกลับกลุ่มด้วย (สมบัติ นามบุรี, 2563)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวนทั้งสิ้น 7,621 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร โดยได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 เมื่อคำนวณแล้วได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 คน ดังนี้

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

เมื่อ N คือ จำนวนประชากร

n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{7,621}{1 + 7,621(0.05^2)}$$

$$= 380$$

เมื่อได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งกลุ่ม ตัวอย่าง แยกตามรายหมู่บ้านด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional random sampling) ดังนี้

ตารางที่ 3-1 แสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามหมู่บ้าน ในตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร

ชื่อหมู่บ้าน	หมู่ที่	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
ม่วงไข่	1	508	25
ดง	2	791	39
ม่วงคำ	3	791	39
ผ้าขาว	4	785	39
หนองผักหนาม	5	826	41
ป่าคา	6	717	36
หนองบัว	7	735	37
กุดเป่ง	8	861	43
หนองหญ้า	9	782	39
พนาสวรรค์	10	526	27
นาสี	11	299	15

รวม	7,621	380
-----	-------	-----

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลม่วงไข่ อำเภอพิงโคน จังหวัดสกลนคร (2568)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกคำตอบ มีข้อความ 6 ข้อ ได้แก่

1) เพศ จำแนกเป็น

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2) อายุ

2.1 น้อยกว่า 30 ปี

2.2 30-35 ปี

2.3 36-40 ปี

2.4 มากกว่า 40 ปี

3) ระดับการศึกษา

3.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

4) สถานภาพสมรส

4.1 โสด

4.2 สมรส / อยู่ร่วมกัน

4.3 หย่า / หม้าย

4.4 แยกกันอยู่

5) อาชีพ

5.1 ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน

5.2 ชำนาญการ

5.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5.4 ค้าขาย

5.5 เกษตรกร

5.6 อื่นๆ

6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.1 น้อยกว่า 10,000 บาท

6.2 10,000 – 15,000 บาท

6.3 15,001 – 20,000 บาท

6.4 มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) การตัดสินใจ

2) การดำเนินงาน

3) การรับผลประโยชน์

4) การประเมินผล

ข้อคำถามแบบลิเกิตสเกล 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

4	หมายถึง	มีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาชุมชนเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร เป็นข้อคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนในพื้นที่เขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร จำนวน 11 หมู่บ้าน ที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปมอบให้ผู้นำชุมชน เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งอธิบายวิธีการแจกแบบสอบถามอย่างละเอียด
2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2569
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวน 380 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ส่งกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์จำนวน 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

4. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอวังโคน จังหวัดสกลนคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- i. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- ii. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- iii. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- iv. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการบรรยายเชิงพรรณนา และนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอวังโคน จังหวัดสกลนคร ตามตัวแปรส่วนบุคคล โดยใช้สถิติดังนี้ t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมระหว่างเพศ หากกลุ่มตัวอย่างมีมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวแปรดังกล่าว

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 36–40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพสมรสหรืออยู่ร่วมกัน ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000–15,000 บาท

2. โดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอวังโคน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.46, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.80, S.D. = 0.62) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.76, S.D. = 0.65) อยู่ในระดับ **มาก** ขณะที่ด้านการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.17, S.D. = 0.74) และด้านการประเมินผล (ค่าเฉลี่ย = 3.14, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับ ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ประชาชนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
6. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน กรณีศึกษา ตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร แตกต่างกัน ดังนี้

1. ผลการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าด้านการรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการตัดสินใจ และด้านการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง เพราะว่าประชาชนในเขตตำบลม่วงไข่มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมหรือ

โครงการพัฒนาชุมชนในลักษณะของการช่วยเหลือ สนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ค่อนข้างบ่อย ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรงจากการพัฒนาชุมชน เช่น ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น เกิดความภาคภูมิใจ และมีความสามัคคีในชุมชนมากขึ้น จึงส่งผลให้ระดับการมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen และ Uphoff (2524) ที่ศึกษารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนและพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในหลายพื้นที่มักเกิดขึ้นในด้านการดำเนินงานและการรับผลประโยชน์มากกว่าด้านการตัดสินใจและการประเมินผล เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ประชาชนสามารถเข้าร่วมได้ง่ายและเห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนกว่า นอกจากนี้ ยัง สอดคล้องกับ White (2525) ซึ่งได้อธิบายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยพบว่าประชาชนมักมีส่วนร่วมในมิติของการปฏิบัติและการได้รับผลประโยชน์มากกว่ามิติอื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าด้านการรับผลประโยชน์และด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของด้านการดำเนินงานที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพร้อมและยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมของชุมชน ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลืองานของชุมชน การดูแลสาธารณประโยชน์ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งและความร่วมมือกันของคนในชุมชน ผลการวิจัยยัง สอดคล้องกับแนวคิดของ สมบัติ นามบุรี (2563) ที่กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาและร่วมรับผลประโยชน์ โดยการมีส่วนร่วมจะช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความรู้สึกรับผิดชอบ และความผูกพันของประชาชนต่อชุมชน ซึ่งอธิบายได้ว่าประชาชนในเขตตำบลม่วงไข่มีความยินดีเข้าร่วมกิจกรรมและได้รับประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ด้านการตัดสินใจและด้านการประเมินผลยังอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ยังมีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนหรือโครงการพัฒนาชุมชนค่อนข้างจำกัด การเข้าร่วมประชุมหรือแสดงความคิดเห็นส่วนมากเป็นการรับฟังข้อมูลมากกว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างแท้จริง อีกทั้งการติดตามและประเมินผลโครงการยังเป็นหน้าที่ของผู้นำชุมชนหรือ

คณะกรรมการเป็นหลัก ทำให้ประชาชนทั่วไปยังไม่ค่อยมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนดังกล่าวมากนัก สอดคล้องกับแนวคิดของ จินตนา สุจจันท์ (2549)

ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตตำบลม่วงไข่ยังเน้นไปที่การเข้าร่วมกิจกรรมและการได้รับประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนเป็นสำคัญ ขณะที่การมีส่วนร่วมในด้านการตัดสินใจและการประเมินผลยังควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนสามารถมีบทบาทในการพัฒนาชุมชนได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในเขตตำบลม่วงไข่ อำเภอวังโคน จังหวัดสกลนคร ไม่แตกต่างกัน เพราะว่าการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ตำบลม่วงไข่เป็นกิจกรรมหรือโครงการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้อย่างเท่าเทียม โดยไม่จำกัดเพศ อายุ หรือฐานะทางเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็นในระดับใกล้เคียงกัน ส่งผลให้ระดับการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลสอดคล้องกับ Cohen และ Uphoff (2524)

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนเขตตำบลม่วงไข่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนเป็นหลัก แต่ขึ้นอยู่กับบริบทของชุมชนและกระบวนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการวิจัยที่พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนด้านการตัดสินใจและการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนและโครงการพัฒนาชุมชนมากขึ้น เพื่อให้การพัฒนาชุมชนสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2) จากผลการวิจัยที่พบว่าการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงานและการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ควรสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนด้านงบประมาณและการประชาสัมพันธ์ เพื่อคงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้

3) ควรปรับปรุงแบบการประชุมหรือเวทีรับฟังความคิดเห็นให้เอื้อต่อการแสดงความคิดเห็นของประชาชนมากขึ้น เช่น การเปิดโอกาสให้ซักถามหรือเสนอความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจให้เพิ่มขึ้น

4) ควรส่งเสริมบทบาทของประชาชนในการติดตามและประเมินผลโครงการพัฒนาชุมชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบและประเมินผล เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของชุมชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1) ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้เข้าใจสาเหตุและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2) ควรขยายการศึกษาไปยังพื้นที่ชุมชนอื่นที่มีบริบทแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่อื่นต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จันทร์ทิพย์ ทองโชติ และชาญยุทธหาญชนะ. (2566). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการ**

พัฒนาชุมชนตำบลนาบุง อำเภอนาบุง จังหวัดอุดรธานี. วารสารพุทธมัตต์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวุธวิกสิตาราม, 8(1), 244 -255.

ดวงชีวัน สวัสดิผล. (2568). **ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนไปสู่ความยั่งยืน**

กรณีศึกษา ตำบลเกาะรอ อำเภอรามัญ จังหวัดยะลา. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 7(3), 481-492.

สมบัติ นามบุรี. (2563). **นวัตกรรมและการบริหารจัดการ.** วารสารวิจัยวิชาการ, 2(2),

121-134.

ภาษาต่างประเทศ

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.

White, A. T. (1982). **Why community participation? A discussion of the arguments**. In **Community participation: Current issues and lessons learned**. New York: United Nations Children's Fund (UNICEF).

การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุก
แก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม

อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

Development of technology and innovation to create proactive services for people through
electronic systems of the social security office in krathum baen district samutsakhon
province

นางสาวชนิดดา อ่อนลมุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์และเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ของสำนักงานประกันสังคม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม จำนวน 400 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามาเน่ การสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสูงสุดคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ และต่ำที่สุดคือ ด้านการตอบสนองความต้องการ (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การเข้ารับบริการ สถานะของผู้รับบริการ และส่วนงานที่ขอรับบริการ ต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านอาชีพที่ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน เนื่องจาก

ปัจจัยบริบท สภาพแวดล้อมและเงื่อนไขของอาชีพที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความรับรู้ความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป และ (3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า สำนักงานประกันสังคมควรมีการประสานงานหรือซักซ้อมระบบกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อประชาชนนำเอกสารจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ทำธุรกรรมต่างๆ จะส่งผลให้ลดปัญหาการปฏิเสธขอรับเอกสารจากหน่วยงานอื่น

คำสำคัญ: บริการเชิงรุก ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานประกันสังคม จังหวัดสมุทรสาคร

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of service quality provided to citizens through online applications and the website of the Social Security Office, Krathum Baen District, Samut Sakhon Province; (2) to compare the quality of online service delivery of the Social Security Office as classified by personal factors; and (3) to analyze problems and propose recommendations for enhancing the efficiency of online service delivery of the Social Security Office.

This research was quantitative. The population consisted of 400 citizens who accessed services through the application or website of the Social Security Office. The sample size was determined using Taro Yamane's formula. The simple random sampling method was used for selection was applied, yielding a total of 384 respondents. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistical techniques used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA).

The results of the research found that (1) The citizens exhibited a high level of satisfaction with the quality of service delivery. When examined by dimension, the highest level of satisfaction was observed in the dimension of empathy and understanding toward service recipients, followed by reliability, while responsiveness was rated at the lowest level. (2) the comparison of citizens' levels of satisfaction with service quality, classified by personal factors namely gender, age, educational attainment, marital status, service experience, service recipient status, and service department revealed no statistically significant differences, with the exception of occupation. Differences in occupational characteristics, contextual conditions, and work environments significantly influenced citizens' perceptions of service quality and satisfaction. (3) the respect to the assurance dimension, the results suggested that the Social Security Office should strengthen coordination and system alignment with other relevant agencies to ensure consistency in understanding and practice. Such measures would reduce problems related to the rejection of electronic documents when citizens use them for transactions with external agencies.

Keywords: Proactive Service Delivery, Electronic Systems, Social Security Office, Samut Sakhon Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก และความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานของรัฐหลายแห่งได้พัฒนาแอปพลิเคชันออนไลน์และเว็บไซต์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ซึ่งสำนักงานประกันสังคมเป็นหนึ่งในหน่วยงานสำคัญที่นำระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการ ด้านสิทธิประโยชน์ ด้านการเงิน ด้านงานทะเบียน ด้านเงินสมทบ และข้อมูลทางธุรกรรมต่างๆ ของผู้ประกันตน

สำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการดูแลและให้บริการแก่ผู้ประกันตน ม.33 ม.39 ม.40 และลูกจ้างจำนวนมาก เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีสถานประกอบการและแรงงานจำนวนมาก ดังนี้ สถานประกอบการจำนวน 4,780 แห่ง ลูกจ้างจำนวน 151,433 ราย ผู้ประกันตน 213,990 ราย ดังนั้น การพัฒนาและให้บริการผ่านระบบออนไลน์ทั้งในรูปแบบเว็บไซต์และแอปพลิเคชันจึงกลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารงานภาครัฐ กล่าวได้ว่าการบริการผ่านช่องทางออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มความสะดวก ลดระยะเวลา ลดความแออัด และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนทางด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

อย่างไรก็ตาม คุณภาพของการให้บริการผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ยังจำเป็นต้องได้รับการประเมินอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานในยุคดิจิทัลปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแอปพลิเคชันออนไลน์และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล การปฏิบัติงานบรรลุมิติวัตถุประสงค์และตอบสนองพันธกิจของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่าน

แอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ให้มี ประสิทธิภาพ เหมาะสม และดียิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการ ให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้กรอบแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ ตามหลัก SERVQUAL MODEL ซึ่งประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และลักษณะทางกายภาพ (Tangibles)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์และเว็บไซต์ ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ของสำนักงานประกันสังคม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการออนไลน์ ของสำนักงาน ประกันสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
2. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ มีอิทธิพล ต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะส่งผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการประเมินคุณภาพการให้บริการออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม โดยใช้กรอบแนวคิดSERVQUAL Model ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ 2) การตอบสนองความต้องการ 3) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และ 5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ SSO Plus หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกันตน ม.33 ม.39 และ ม.40 นายจ้าง ลูกจ้าง คนไทย และคนต่างด้าว ประชาชนที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

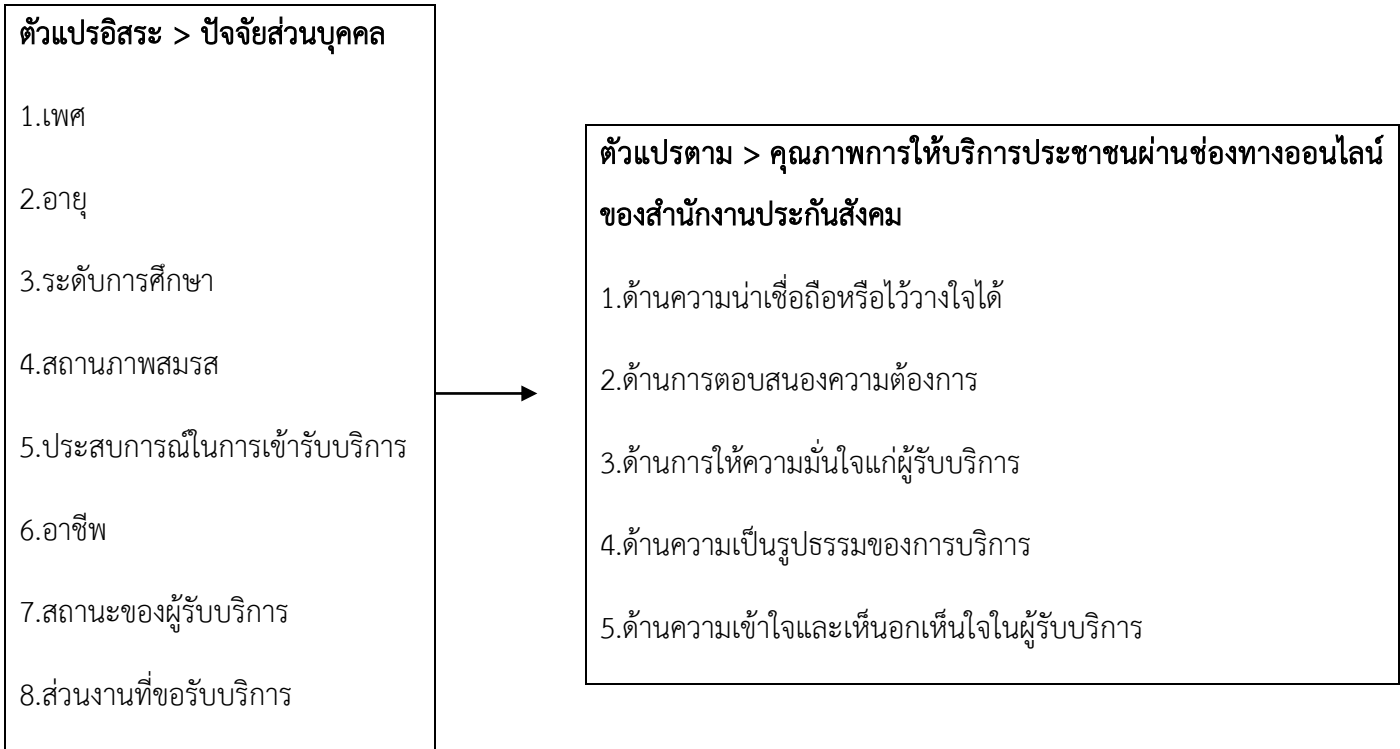
ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บข้อมูลดำเนินการในเขตพื้นที่ของ สำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือน พฤศจิกายน 2568 - เดือนธันวาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดและแนวทางการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานนำไปสู่การอธิบาย ดังนี้

2.1 แนวคิดการพัฒนาระบบราชการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

- 2.4 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์
- 2.6 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานประกันสังคม
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568 ซึ่งไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาต้องเป็นผู้ที่ต้องใช้งานแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ในการปฏิบัติงานติดต่อธุรกรรมต่างๆ อย่างน้อยภายในระยะเวลา 2-3 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มของตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384.16 คน เพื่อให้ครอบคลุมและสะดวกในการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้รับบริการ ส่วนงานที่ขอรับบริการ และประสบการณ์ในการเข้ารับบริการของสำนักงานประกันสังคม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามเป็นประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open questionnaire)

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended question) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามข้างต้น

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสร้างการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริการองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์หรือเว็บไซต์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร

2. นำความรู้และข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) แบบประเมินค่า (Rating scale) และแบบปลายเปิด (Open questionnaire)

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา หากไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ไขและนำเสนอท่านอาจารย์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องอีกครั้ง

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน

จังหวัดสมุทรสาคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient; α) ซึ่งจะยอมรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยรวม 0.70 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) จึงจะสามารถยอมรับแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568 แล้วนำมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้แล้ว เช่น ตำราวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้รับบริการ ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการของสำนักงานประกันสังคม และส่วนงานที่เข้ารับบริการ

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี และด้านวัฒนธรรม ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งสามารถแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยใช้สูตรค่าพิสัยดังนี้ (ณรงค์ โพธิ์พฤษานันท์, 2566, น. 222) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากนั้น นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต เพื่อแปลความหมายของระดับคะแนนที่ได้ในแต่ละช่วงของระดับชั้น 5 ชั้น ชั้นละ 0.80 จะได้ความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.16 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของสำนักงานประกันสังคม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และ F-test (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่**เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.75 มีอายุระหว่าง 21-35 ปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีการศึกษาปวช./ปวส./เทียบเท่าหรือน้อยกว่า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 สถานภาพสมรส/ อยู่ร่วมกัน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ 6-10 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 สถานะของผู้รับบริการเป็นผู้ประกันตน ม.33 จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 อีกทั้งกลุ่มตัวอย่าง การเข้ารับบริการในส่วนงานประโยชน์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 รองลงมาคือ ส่วนงานสมทบ/ตรวจสอบ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

2. **ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15**

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการความถูกต้องตามระเบียบแบบแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลสามารถสร้างความน่าเชื่อถือในการช่วยแก้ไขข้อขัดข้องได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการเข้าใช้งานไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ลำดับสุดท้าย ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภายในระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ท่านได้รับจากการให้บริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือท่าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ลำดับสุดท้าย ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่พยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ระดับความพึงพอใจ ต่อการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีรูปแบบที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่สามารถอธิบายและสื่อสารให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น และท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยจากการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถที่จะทราบได้ว่าการบริการอยู่ในขั้นตอนใด อยู่ในระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสามารถรับส่งข้อมูลได้ดี และการได้รับคำแนะนำวิธีการใช้และแนวทางการให้บริการมีความชัดเจน อยู่ในระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกและลดค่าใช้จ่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติบริการ ช่วยแก้ไขข้อขัดข้องได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาด้านต่างๆ และได้รับคำแนะนำและดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ได้ค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ซึ่งค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยเห็นว่ามีความประเต็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการวิจัย คือ

1) ประชาชนเพศต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างกลุ่มเพศชายและหญิงกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 1.23 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.22 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 : เนื่องจากประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2) ประชาชนมีอายุต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างประชาชนที่มีอายุต่างกับกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.21 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.89 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 : เนื่องจากได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3) ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกับกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.01 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.99 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 : เนื่องจากได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียมกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

4) ประชาชนมีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกับกับระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 2.23 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.108 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 : เนื่องจากได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

5) ประชาชนมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานระหว่างประชาชนที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.004 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ >0.05 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านประสบการณ์ในการเข้ารับบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 5 : เนื่องจากได้รับการบริการที่เป็นรูปธรรม เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

6) ประชาชนมีอาชีพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานระหว่างประชาชนที่มีอาชีพต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 2.43 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.033 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงไม่ปฏิเสธสมมุติฐานที่ 6 : เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอาชีพที่ส่งผลให้ความพึงพอใจต่างกันอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น รายได้และความมั่นคงในอาชีพ, เวลาทำงานและความยืดหยุ่น และความต้องการและความจำเป็นเฉพาะของแต่ละอาชีพ เป็นต้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560)

7) ประชาชนมีสถานะของผู้รับบริการต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานระหว่างประชาชนที่สถานะของผู้รับบริการต่างกันกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.029 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ >0.05 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสถานะของผู้รับบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 7 : เนื่องจากได้รับการบริการด้วยความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

8) ประชาชนมีส่วนงานที่ขอรับบริการต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานระหว่างประชาชนที่มีส่วนงานที่ขอรับบริการต่างกับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 0.79 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.53 ระดับนัยสำคัญที่กำหนด 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านส่วนงานที่ขอรับบริการไม่มีผล ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 8 : เนื่องจากได้รับการบริการ ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีและเท่าเทียมกันจากผู้ให้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

โดยสรุปจากผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ สถานะของผู้รับบริการ และส่วนงานที่ขอรับบริการ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ไม่แตกต่างกัน แม้ว่าประชาชนจะมีเพศ แตกต่างกัน แต่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การบริการที่มีมาตรฐานของสำนักงานประกันสังคม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนไม่มีข้อจำกัด รวมทั้งด้านอายุ และด้านอื่นๆ ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้ ผู้เข้ารับบริการได้รับการใส่ใจ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญในการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ของประกันสังคมดูแลและให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขข้อขัดข้องอย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงช่วยให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการสามารถเข้าใจวิธีการใช้งาน แก้ไขปัญหา และเข้าใช้บริการทำธุรกรรมต่างๆ ของสำนักงานประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองได้อย่างง่ายขึ้น ตลอดจนสามารถช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดความแออัด ลดเวลา และเพิ่ม ความสะดวกสบายให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

แต่เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากปัจจัยและเงื่อนไขของอาชีพที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ความรับรู้ความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย แม้ว่าจะได้รับการตอบสนองการบริการ ที่เหมือนกันแต่ยังคงเกิดความพึงพอใจที่ไม่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไปตามปัจจัย บริบทสภาพแวดล้อม และเงื่อนไขของอาชีพนั้นๆ (Olive,1997; Parasuraman et al.,1998)

ข้อเสนอแนะ

1) หากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรเน้นไปที่กระบวนการในบริการทุกขั้นตอน รักษามาตรฐานด้านความเร็วตามระยะเวลาดำเนินการที่แจ้งไว้ เพราะแต่ละบุคคลมีอาชีพหรือหน้าที่ที่ต่างกันออกไป มีระยะเวลารอคอยที่ไม่เท่ากัน ผู้ที่มีข้อจำกัดในด้านเวลามากกว่าผู้ที่มีความยืดหยุ่นทางด้านเวลาอาจส่งผลให้เกิดไม่เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการหรือเกิดความพึงพอใจที่ต่างกัน

2) การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ควรมีการซักซ้อมการทำงานของระบบ ประชุม อบรมให้ความรู้เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบวิธีปฏิบัติโดยทั่วกัน ก่อนนำระบบใหม่ต่างๆ มาอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และลดปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนลง

3) จากการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร มีความสัมพันธ์กับการบริการประชาชนต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้งานง่าย พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบและวัตถุประสงค์ในการใช้งานให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ และมีการพัฒนาระบบทางแอปพลิเคชันให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1) ประชากรที่ศึกษา ควรจะเลือกกลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งต่อไปที่แตกต่างจากเดิมหรือเพิ่มกลุ่มขนาดประชากรจากของเดิมเป็นเพียงสำนักงานประกันสังคม อำเภอกะทู้มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร อาจจะต้องเพิ่มเป็นสำนักงานประกันสังคม สาขาหรือจังหวัดอื่น เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลาย

2) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในอนาคต เพื่อนำมาแก้ไขและปรับปรุงพัฒนาการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการใช้งานที่มีความหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกพร ลีลาเทพินทร์. (2554). การประเมินระดับคุณภาพการ บริการของโรงพยาบาลในกรุงเทพฯ

ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร., 34(4), 443-456.

บุญชม ศรีสะอาด. (2547). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

พัชรี อิมอาบ. (2558). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. กรุงเทพฯ: คณะ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ยุวรีย์ อินทร์นอก.(2565).คุณภาพการให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ของศาลจังหวัด

ชัยภูมิ.สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี

อัญญารัตน์ อภัยวัฒน์. (2560). เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการให้บริการ

ของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2เขตภาษีเจริญ. กรุงเทพฯ:
คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.

(วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาษาอังกฤษ

Behn B. K., Choi J. H., Kang T. 2008. Audit Quality and Properties of Analyst Earnings Forecasts. The Accounting Review, 83(2): 327-349.

Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. Journal Psychological Review, 50, 370-396.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1988). Delivery Quality Service:

Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: Free Press.

(1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, pp. 12 - 40.

**การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย**

**An evaluation of tax collection service provision of plong subdistrict
administrative
organization, thoeng district, chiang rai province**

ชนัฐปภา เขตรักษา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย และ (2) เพื่อข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีผู้แจ้งรายการ เพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 1,828 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 329 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน และ (2) ข้อเสนอแนะการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความถี่สูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในความถี่ระดับเดียวกัน และด้านที่มีความถี่ต่ำสุด ด้านสถานที่ให้บริการ

คำสำคัญ: การประเมินผล การให้บริการจัดเก็บภาษี จังหวัดเชียงราย

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the evaluation of tax collection service provision of the Plong Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province; and (2) to provide recommendations regarding the evaluation of tax collection service provision of the Plong Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province.”

This research was quantitative. The population consisted of 1,828 residents who submitted tax payment forms and whose names appeared in the tax records for the payment of building and land tax, local development tax, and signboard tax the sample size was determined using Taro Yamane’s formula, resulting in a sample of 329 respondents. A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that (1) The evaluation of tax collection service performance of Plong Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province, was rated at a high level overall. When considered by individual aspects, all aspects were also found to be at a high level. (2) The Regarding suggestions from the evaluation of tax collection services of Plong Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province, it was found that suggestions related to service procedures had the highest frequency. This was followed by suggestions concerning facilities and service personnel, which were at the same frequency level. Suggestions related to service location had the lowest frequency.

Keywords: Evaluation, Tax Collection Service Provision, Chiang Rai Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์กรการบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง โดยเป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) เป็นหน่วยงานในการวางแผนการช่วยเหลือประชาชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เช่น ภัยพิบัติ ฉุกเฉิน การช่วยเหลือส่งเสริมอาชีพ และโครงสร้างพื้นฐาน

(๒) เป็นหน่วยงานมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

(๓) เป็นงานที่เกี่ยวกับกองทุนสวัสดิการสังคม เช่น การจัดให้มีกิจกรรมของผู้สูงอายุประจำสัปดาห์ เป็นต้น

(๔) เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์ท้องถิ่น เช่น ตลาดนัดชุมชน และงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชนรูปแบบองค์ประกอบการปกครองท้องถิ่น

สาระสำคัญ มีดังนี้

- (๑) เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และทบทวนการเมือง
- (๒) มีสภาและผู้บริหารระดับท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง
- (๓) มีอิสระในการปกครองตนเอง
- (๔) มีเขตการปกครองที่ชัดเจนและเหมาะสม
- (๕) มีงบประมาณรายได้เป็นของตนเองและที่รัฐบาลอุดหนุน
- (๖) มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานตนเอง
- (๗) มีหน้าที่ให้บริการ
- (๘) มีอำนาจออกข้อบังคับเป็นกฎหมายของท้องถิ่นภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
- (๙) มีความสัมพันธ์กับส่วนกลางในฐานะเป็นหน่วยงานระดับรองของรัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ.2539 โดยประกาศในพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับกฎกระทรวง เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ.2539 มีฐานะเป็นนิติบุคคลให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีรายได้รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของตนเองมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มีหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเองกล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รัฐได้มอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับชีวิตประจำวันให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้จัดการดูแล โดยรัฐทำหน้าที่เพียงเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น การปฏิบัติงาน

ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้ระเบียบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ ระเบียบการจัดซื้อ จัดจ้าง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้นนอกจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว ที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีการรับโอนภารกิจของหน่วยงานส่วนภูมิภาค อีกหลายภารกิจไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านทางหลวงชนบท การสงเคราะห์ผู้สูงอายุบริการให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย มีเขตพื้นที่การปกครอง 80.80 ตารางกิโลเมตร ประชากรทั้งหมด 4,633 คน องค์การบริหารส่วนตำบลได้ดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนตามบทบาทหน้าที่ของเทศบาลตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง พบปัญหาในงานจัดเก็บภาษี ปัญหาในด้านการให้บริการเนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอกับงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีส่วนใหญ่ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลด้วยมือ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหา ตรวจสอบข้อมูลเมื่อต้องการใช้งาน และบางครั้งข้อมูลอาจเกิดความผิดพลาดได้เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมากขาดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระเบียบ รวมถึงประชาชนในตำบลขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บภาษี อัตราที่ต้องเสียภาษี และยังไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บภาษี ซึ่งปัจจุบันการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้ มีภาวะเปราะบางทรัพย์สินมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการจัดเก็บภาษี และช่วยในการเร่งรัด ตรวจสอบและจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ แต่อย่างไรก็ตามการทำงานก็ยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้รายได้จากการเก็บภาษีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่ได้กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและอยากทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อขอเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกะเทิง จังหวัดเชียงราย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เสียภาษีที่มีเพศต่างกัน มีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน
2. ผู้เสียภาษีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน
3. ผู้เสียภาษีที่มีสถานภาพผู้เสียภาษีต่างกัน มีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ในสี่ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านประชากร

ศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ บุคคลที่ได้ยื่นแบบชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีรายการที่องค์การบริหารส่วนตำบลแจ้ง เพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ประจำปี 2568 รวมทั้งที่ได้รับบริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 เมษายน พ.ศ. 2568 จำนวน 1,828 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

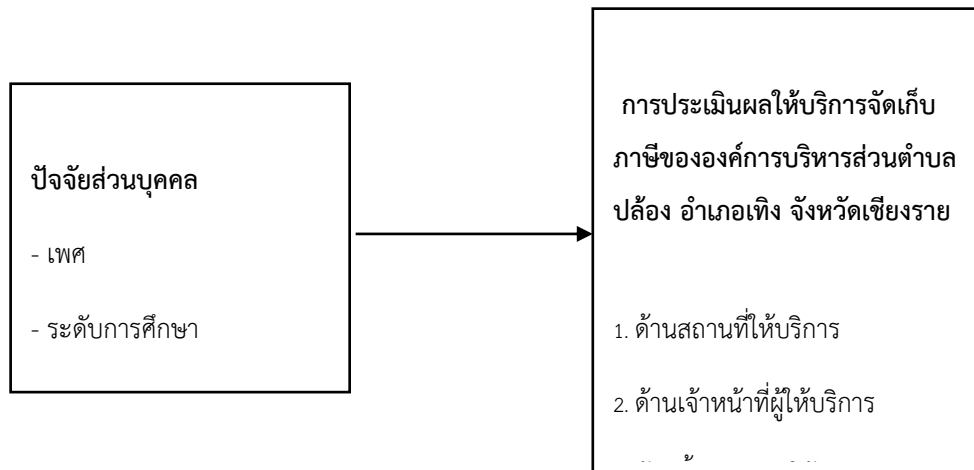
การศึกษาเรื่องการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ เขตพื้นที่ตำบลปล้อง อำเภอเทิงจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 3 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 ถึงเดือน ธันวาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย” มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วน ตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ได้อาศัยแนวความคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อนำไป ประยุกต์ ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยและตั้งคำถามเพื่อการวิจัย โดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ยื่นแบบชำระภาษีและมีชื่อปรากฏในบัญชีผู้แจ้งรายการ เพื่อเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ประจำปี 2568 รวมทั้งที่ให้บริการงานการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 เมษายน 2568 จำนวน 1,828 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามแนววัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามตามรายการ แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็น สามตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้งสี่ด้าน คือ 1)ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามปลายปิด และมีมาตรวัดตามแบบเคิร์ต ห้าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด มีน้ำหนักคะแนน 5 คะแนน

มาก	มีน้ำหนักระแนง	4	กระแนง
ปานกลาง	มีน้ำหนักระแนง	3	กระแนง
น้อย	มีน้ำหนักระแนง	2	กระแนง
น้อยที่สุด	มีน้ำหนักระแนง	1	กระแนง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยภูมิ ลักษณะคำถามปลายเปิด เป็นการนับความถี่นับจำนวนครั้งที่มีการกล่าวถึงแต่ละประเด็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยจากมหาวิทยาลัย ราชภัฏชัยภูมิ นำเรียนนายกเทศมนตรีตำบลโรงช้าง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยภูมิ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยและแจกแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. ทำการแจกแบบสอบถาม โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังโดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 329 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 329 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ คือ $\frac{\sum R}{N}$

สูตร IOC

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยที่ +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง

- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
 -1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

1.2 การหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้ t-test

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{s_H^2 + s_L^2}{N}}}$$

- เมื่อ t = อำนาจจำแนก
 \bar{X}_H = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง
 \bar{X}_L = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
 S_H^2 = ค่าความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
 N = จำนวนคนในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

1.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

- เมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่น
 K = จำนวนข้อของเครื่องมือหรือแบบวัดความพึงพอใจ
 $\sum s_i^2$ = ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม
 s_i^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 การหาค่าร้อยละ

- P = $f \times 100/N$
 P = ค่าร้อยละ
 f = ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N = จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชากร

2.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

2.4 การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม (t-test)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าทดสอบ - ค่าที่ (t-test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.5 การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ สามกลุ่มขึ้นไป One-way ANOVA) หรือ (F-test)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด เป็นการนับความถี่จำนวนครั้งที่มีการกล่าวถึงแต่ละประเด็น ดังนี้

สูตรคำนวณร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ผู้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้องพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้องพบว่าด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความถี่สูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในความถี่ระดับเดียวกัน และด้านที่มีความถี่ต่ำสุด ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีสถานภาพสมรส 243 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90

2. ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏ ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทั้งแปดข้อ โดยข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ข้อ 5 องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง มีการจัดและตกแต่งภายในภายนอกอาคารสถานที่สะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ปลูกไม้ดอกไม้ประดับให้เกิดความร่มรื่นและสวยงาม

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและทักทายด้วยความเป็นมิตร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น

2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ข้อ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบถึงกำหนดระยะเวลาการชำระภาษีประจำปี ส่วนข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 9 องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงการให้บริการรับชำระภาษี

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีประเมินผลต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ข้อ 1 องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดที่นั่งพักสำหรับผู้ชำระภาษีเพียงพอและเหมาะสมเป็นที่พอใจ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 8 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การประเมินการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้งสี่ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีประเด็นสำคัญน่าสนใจ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

การวิเคราะห์การประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมทั้งสี่ด้าน อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วน

ตำบลปล้อง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการอย่างคล่องตัว มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการ

เมื่อจำแนกรายด้านและหลายข้อเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ได้มีการจัดและตกแต่งภายในและภายนอกอาคารสถานที่สะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อม อาคารสำนักงาน สถานที่จอดรถ และได้มีการปรับปรุงทัศนียภาพทั้งภายในภายนอกและภายในอาคาร ตลอดจนในบริเวณจุดให้บริการ เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กร

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความชำนาญงาน มีความรู้ความสามารถในการให้บริการจัดเก็บภาษี เนื่องจากได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านนี้ จึงมีความสามารถที่จะบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปล้องได้ดำเนินประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึง กำหนดระยะเวลาการชำระภาษี ขั้นตอนการให้บริการ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ในการจัดเก็บภาษี

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ประชาชนมีการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลปรากฏเช่นนี้อภิปรายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ได้จัดที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อชำระภาษีเพียงพอ เพื่อรองรับการติดต่อรับบริการ และยังมีบริการนำดื่มสำหรับผู้ภาษี มีมุมความรู้ที่จัดให้มีวารสาร หนังสือ หนังสือพิมพ์ไว้สำหรับผู้รอรับชำระภาษี และผู้มาติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษีองค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่ พบประเด็นสำคัญที่สุดคือ รัฐบาลควรมีการกำหนด และลดขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วกว่านี้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง ควรปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการ บริการงานชำระภาษี จนถึงระดับสูงสุด โดยองค์การบริหารส่วนตำบลควรจะดำเนินการกำหนดขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีและมีการลดขั้นตอนการรับบริการที่รวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการประเมินผลด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ดังนั้น ควรศึกษาสภาพปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูล สารสนเทศในการบริหารงานให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการให้บริการจัดเก็บภาษี องค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยไปส่งเสริม และพัฒนาการ บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
3. ควรมีการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้ทั้งคณะผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล และตัวแทนภาคประชาชนเป็นผู้ร่วมวิจัยเรื่อง “ การประยุกต์หลักการจัดการมาใช้ ในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลปล้อง อำเภอลำปาง จังหวัดเชียงใหม่ ” เพื่อนำผลการวิจัยสรุป เป็นแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและบำบัดทุกข์ บำรุงสุขประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

1) หนังสือทั่วไป

กระทรวงสาธารณสุข. โครงการสวนสาธารณะรื่นรมย์ ปี 2546 กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัย สิ่งแวดล้อม, 2546.

จำนง หอมแก้ว และ ภราดร หอมแย้ม, ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบ ใช้ในการปฏิบัติ

ราชการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฐานบัณฑิต จำกัด, 2549.

ธีรศักดิ์ อุ่่นอารมณ์เลิศ, **เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา : การสร้างและการพัฒนา**, นครปฐม

ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.

นิภา เมธาวิชัย **วิทยาการวิจัย**, กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2543. 19

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535.

การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์นจัดพิมพ์, 2545.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์, **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด**

กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2543.

เพลินทิพย์ โกเมศ โสภกา, **การวางแผนการตลาด**, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย, 2544

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช **จิตวิทยาการบริหาร**, พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี สาขาวิชา คหกรรม

ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2539.

- **เศรษฐศาสตร์สาธารณะ หน่วยที่ 8-15**, นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช

2528

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา** กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

2540.

วิรัช วิรัชถาวรธรรม, **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ**

หน่วยงานของรัฐ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2548.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, **คุณภาพในงานบริการ**, กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น,

2539. นารี

- **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์, 2544.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม**. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร,

2542.

ศิริพร ต้นดีพูลวินัย, **การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์**, กรุงเทพฯ : กองการพยาบาล กระทรวง

สาธารณสุข, 2530

สงครามชัย ลีทองคำ, **การจัดการคุณภาพสาธารณสุข**, มหาสารคาม ท. วิทยาลัยมหาสารคาม,

2544.

สงศรี ชมภูวงศ์, การวิจัย, นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช 2547.

สมัยศ นาวิกัการ, การบริหาร, กรุงเทพมหานคร : สมหมายการพิมพ์, 2524

สันติสุข ไชยมงคล, การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร, 2543.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, หลักรัฐประศาสนศาสตร์ : แนวคิดและทฤษฎี, กรุงเทพมหานคร : เวิลด์เฟร
ประเทศไทย, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น “มาตรฐานกลางการ

บริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น” กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐาน

การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2546. อัดสำเนา

สิริวรรณประกิจสังข์, จิตสำนึกแห่งความต้องการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศิลปการ พิมพ์. 2544

สุจินต์ ธรรมชาติ, การวิจัยภาคปฏิบัติวิธีลัด, กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย

อุทัย หิรัญโต การปกครองท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์ ราชวิทยาลัย

ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

LEADERSHIP AND WORK MOTIVATION OF GOVERNMENT

OFFICIALS IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

ชนัญดาภา นามวงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ เจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่างของสูตรคอกแครนและสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวนทั้งสิ้น 385 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ทดสอบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้นำแบบมุ่งงาน รองลงมาคือ ด้านผู้นำแบบมุ่งคน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ตามลำดับ และแรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะของ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความก้าวหน้าในงาน 2) ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และ (2) ภาวะผู้นำส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the levels of leadership and work motivation of government officials in the Bangkok Metropolitan Area., and (2) to examine the motivation and work performance of government officials in Bangkok.

This research was quantitative. The population consisted of government officials in the Bangkok Metropolitan Area, for which the exact population size was unknown. The sample size was determined using Cochran's formula, and accidental sampling was employed, yielding a total of 385 samples. A questionnaire was used as the instrument for data collection. The data were analyzed using mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) Leadership was overall at a high level. When considered by aspect, the highest mean score was found in task-oriented leadership, followed by people-oriented leadership. The lowest mean score was in team-oriented leadership, respectively, and work motivation was divided into two factors: 1) motivator factors were overall at a high level. When considered by aspect, the highest mean score was responsibility, followed by the nature of work. The lowest mean score was career advancement, 2) hygiene factors were overall at a high level. When considered by aspect, the highest mean score was opportunities for advancement, followed by job security. The lowest mean score was personal life, and (2) leadership affected work motivation at a statistically significant level of 0.05.

Keywords: Leadership, Motivation, Work Performance, Bangkok Metropolitan Area

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มี ทรัพยากรมนุษย์ ที่มี ศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้า มีความมั่งคั่งและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมือง และทางสังคมแต่ถ้าหากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้อย่าง ความเจริญหรือความด้อย หลัง ของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็น ปัจจัยหลักที่ ก่อให้เกิดการพัฒนาปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็น ด้าน เศรษฐกิจ การเมือง สังคมก็มา จากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ประเทศต่าง ๆ จึงมุ่งหวัง ที่จะมทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีระบบการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2560)

ในยุคปัจจุบันองค์กรธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทอย่างยิ่งในการสร้างประสิทธิภาพและความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานคือ “ภาวะผู้นำ” ของผู้บริหาร

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำใช้เพื่อชี้นำ สร้างแรงบันดาลใจ และมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์กรให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายร่วมกัน ผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่บริหารงานได้ดี แต่ยังสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ ผลผลิต และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ในการดำเนินกิจกรรมใดๆในองค์กรย่อมต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรที่มีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการขับเคลื่อนภารกิจให้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องต้องสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร เพราะในการทำงานใดก็ตามถ้าผู้ทำงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จักนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้ทำงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จักเกิดแก่องค์กรนั้นๆ และก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการอำนวยความสะดวก ทำให้เกิดการสูญเสียงบประมาณขององค์กร ซึ่งผลของความไม่พึงพอใจส่วนหนึ่งมักแสดงออกมาในหลากหลายรูปแบบ เช่น การขาดงาน การย้ายที่ทำงาน และการออกจากงาน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้องค์กรเข้าใจรูปแบบภาวะผู้นำที่เหมาะสมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาผู้บริหารและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรและความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ภาวะผู้นำใน 5 ด้าน คือ ผู้นำแบบมุ่งงาน, ผู้นำแบบมุ่งคน, ผู้นำแบบมุ่งงานต่ำ, มุ่งคนต่ำ, ผู้นำแบบทางสายกลาง และผู้นำแบบทำงานเป็นทีม

แรงจูงใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ W.G.Cochran ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

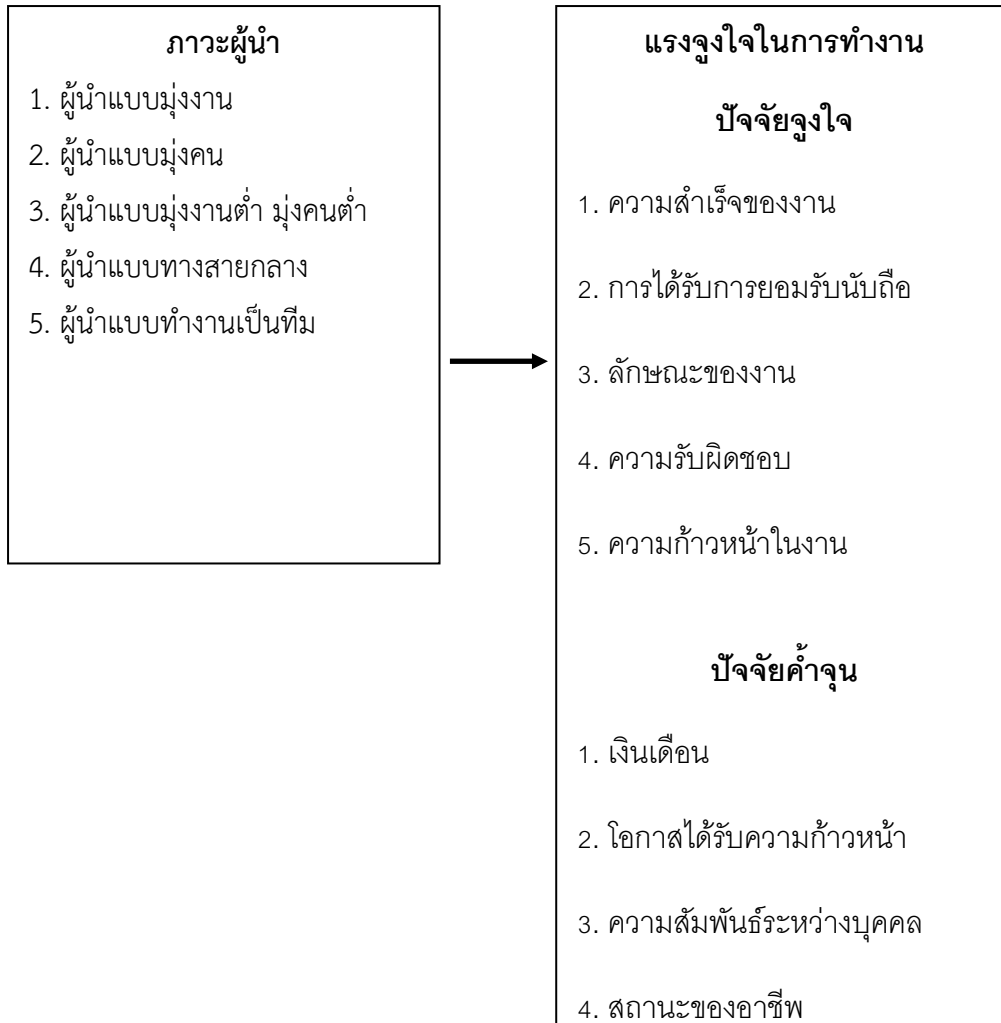
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึง กุมภาพันธ์

พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมต่างๆ รวมทั้งได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แรงจูงใจการทำงาน
 - 3.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)
 - 3.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ เจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ W.G.Cochran ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานครแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีการวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis แบบ Stepwise) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.47 และเพศหญิง จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.53 ตามลำดับ อายุ 25 - 35 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.50 สถานภาพสมรส จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 66.23 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 62.59 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 และมีอายุงาน 1- 5 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.93 ตามลำดับ
2. ภาวะผู้นำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้นำแบบมุ่งงาน รองลงมาคือ ด้านผู้นำแบบมุ่งคน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ตามลำดับ
3. แรงจูงใจในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ปัจจัย ดังนี้
 - 1) ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะของ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความก้าวหน้าในงาน
 - 2) แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว
4. ภาวะผู้นำส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

ภาวะผู้นำ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้นำแบบมุ่งงาน รองลงมาคือ ด้านผู้นำแบบมุ่งคน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านผู้นำแบบทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระวัฒน์ ชาแสน (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม พบว่า

1. ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ตัวแปรภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 86.90 ($R^2_{Adj}=.869$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ วิธีการคิดเชิงปฏิบัติ การกำหนดวิสัยทัศน์ ความสามารถในการนำปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ มากำหนดกลยุทธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ .684 .266 และ .124 ตามลำดับ

3. ตัวแปรปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ได้ร้อยละ 77.10 ($R^2_{Adj}=.771$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของตัวแปรปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน การได้รับการพัฒนา และลักษณะของงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ .382 .240 และ .157 ตามลำดับ

แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านลักษณะของ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถชัย ฌ ภีบาล (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา พบว่า พนักงานสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45-54 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทำงานในตำแหน่งข้าราชการ มีประสบการณ์การทำงาน 11 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพบว่า พนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศ อายุตำแหน่งงานประสบการณ์การทำงาน และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 คือ ด้านความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านนโยบาย และการบริหารงาน ส่วนแรงจูงใจ ในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการทำงานที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้พนักงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ความมั่นคงใน อาชีพรับราชการ เงินเดือน ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและกับ ผู้บังคับบัญชาทำให้บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสุข สถานที่ทำงานมีการจัด ระเบียบจัดพื้นที่อย่าง เหมาะสม และความรู้ความสามารถผู้บังคับบัญชาในถ่ายทอดให้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

แรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยสำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้า รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง ในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐ์สกุล ยศ พลสิทธิ์ (2567) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ แรงจูงใจของข้าราชการ ที่มี ผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการ ฟุ่งบิน ก ในภาคกลาง พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่รับรู้ถึงภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ ทั้งนี้ แม้ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา จะไม่มีความสัมพันธ์ที่มี นัยสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์ แต่ การศึกษานี้ก็ยังพบว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี ความสัมพันธ์ที่เป็นบวกและมีนัยสำคัญอย่างมาก ต่อความคิดสร้างสรรค์ในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการ สร้างแรงบันดาลใจซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด นอกจากนี้การศึกษายังพบว่าระดับปัจจัยแรงจูงใจมี ความสัมพันธ์ที่เป็นบวกและมีนัยสำคัญอย่างมากกับ ความคิดสร้างสรรค์ในทุกด้าน โดยเฉพาะด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานที่เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลมากที่สุดกับความคิดสร้างสรรค์ การศึกษานี้ มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ผลกระทบของภาวะผู้นำที่มีการเปลี่ยนแปลงและ ปัจจัยแรงจูงใจต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ใน บริบทองค์กรที่มีความเฉพาะเจาะจง ผลลัพธ์จากการ วิจัยนี้เป็นแนวทางที่มีค่าในการส่งเสริมการพัฒนา ในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่ข้าราชการไทย ใน การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจที่จะช่วยยกระดับ ความคิดสร้างสรรค์ของข้าราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพผลและมีประสิทธิผล

ภาวะผู้นำส่งผลต่อแรงจูงใจ โดยสอดคล้องกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.615 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 37.20 ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการทำงานของผู้บริหารในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้างานควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบ และกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน ในการมอบหมายงานควรคำนึงถึงประสบการณ์และความสามารถของเจ้าหน้าที่คนนั้น และพยายามกระตุ้นให้ได้ผลงานมากขึ้น

2. ด้านแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ควรสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานให้ได้ ในการปฏิบัติงานต้องการได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ที่ต้องการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างเหมาะสมและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่รวมทั้งการได้มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น

3. ด้านปัจจัยค้ำจุนเจ้าหน้าที่ต้องการสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมเพียงพองานที่ปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสร่วมกิจกรรมพบปะสังสรรค์นอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน ได้รับการปฏิบัติที่ดีเมื่อได้ร่วมงานกับหน่วยงาน การบริหารงานในหน่วยงานควรมีระบบแบบแผนที่ชัดเจน สภาพแวดล้อมในการทำงานควรเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากบ้านถึงหน่วยงานควรมีไม่มากเกินไปตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบันควรมีคุณค่าและมีความสำคัญต่ออนาคต ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ควรทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จำแนกตามกลุ่มงานที่ปฏิบัติเพื่อความชัดเจนมากขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ขจีรัตน์ เจตนาอนุรักษ์. (2555). **แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
จังหวัดลพบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จุฑารัตน์ นาควะรี. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยีกลาโหม**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิรายุส จินข้าง. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาล
ราษฎร์บูรณะ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2559). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระดับปริญญาตรี
ประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.
- ชลิดา ศรมณี. (2559). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระดับปริญญาตรี
ประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสน - ศาสตร
มหาบัณฑิต.
- ธงไทย บุ่งทอง. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรพยุหะ
ภูมิพิสัย อำเภอยุคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- ณัฐฐิยา จุลวัจนะ. (2549). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมยุทธบริการทหาร**. ภาค
นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2547). **หลักการจัดการหลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

- ธานี แสงจันทร์. (2553). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง : กรณีศึกษาบุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัดอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- นนุช กลิ่นหอม. (2554). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทบริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ไฟล์ท์เซอร์วิส จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิพันธ์ พิสุทธิภักดิ์. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดตราด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประวิทย์ ขอบาพั๊ด. (2548). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของกำลังพลกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 12อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ผาสุข จิตนาวสาร. (2549). **แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนชลกันยานุกูล**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณฑล รอยตระกูล. (2546). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ธรรมสารจำกัด.
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2535). **ความลับขององค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ธรรมนิติจำกัด.
- วันชัยมีชาติ. (2548). **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วันชัย มีชาติ. (2559). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2559). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วลิต โรจนภักดี. (2546). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมทหารราบที่ 12 รักษาพระองค์**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดเทคนิค 19.
- สงวน ช่างฉัตร. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก : สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, สำนักนโยบายและแผนกลาโหม. **แนะนำหน่วยงาน**. (2562). ค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2562, จาก <http://opp2.mod.go.th/introduce/data/OPPOrganize.aspx>
- สุภาวงศ์จันทร์วานิช. (2556). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 21. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สายัณห์ ศรีสมุทรนาค. (2550). **สภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกรมยุทธโยธาทหารบก**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

**ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหาร
ในพื้นที่ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี**

**THE IMPACT OF DIVERSITY MANAGEMENT ON TEAM COLLABORATION BEHAVIOR IN
RESTAURANTS IN LATSAWAI SUBDISTRICT, LAM LUKKA DISTRICT,
PATHUMTHANI PROVINCE**

ชวรินทร์ เชิดฉาย

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับของการบริหารความหลากหลายในร้านอาหารในพื้นที่ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความหลากหลายกับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 398 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารความหลากหลายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นสูงสุด อยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง (2) ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีระดับความคิดเห็นสูงสุด อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความขัดแย้งในที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ (3) การบริหารความหลากหลาย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและยุติธรรม ด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง ด้านการสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารความหลากหลาย พฤติกรรมการทำงานร่วมกัน จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of diversity management in restaurants in Latsawai subdistrict, Lam Lukka district, Pathumthani province. (2) To study the level of team collaboration behavior in restaurants in Latsawai subdistrict, Lam Lukka district, Pathumthani province. And (3) To investigate the relationship between diversity management and team collaboration behavior in restaurants in Latsawai subdistrict, Lam Lukka district, Pathumthani province.

This research was a quantitative research. The population consisted of 398 employees working in restaurants located in Latsawai subdistrict, Lam Lukka district, Pathumthani province. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, and the participants were selected through simple random sampling. Questionnaires were utilized as the research instrument for data collection. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) The overall level of opinion toward diversity management was moderate. When considering each dimension, management support and commitment received the highest rating at a high level, while creating a culture of diversity acceptance was the lowest-rated dimension. (2) The overall level of opinion toward team collaboration behavior was high. Analysis of each dimension found that team performance was at the highest level, rated as high, followed by workplace conflict, which also reached a high level. And (3) All four dimensions of diversity management including promoting equality and justice, creating a culture of diversity acceptance, creative communication and diversity management, and management support and commitment, had no statistically significant impact on team collaboration behavior in restaurants in Lat Sawai Subdistrict, Lam Luk Ka District, Pathum Thani Province at the 0.05 level.

Keywords: Diversity Management, Team Collaboration Behavior, Pathum Thani Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบริบทปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมร้านอาหารซึ่งมีการแข่งขันสูงและมีลักษณะการจ้างงานที่หลากหลายทั้งในด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศ วัย และประสบการณ์ (Lashley & Velten, 2018; Van Knippenberg & Schippers, 2007) ความหลากหลายของบุคลากร (Workforce Diversity) ได้กลายเป็นคุณลักษณะสำคัญขององค์กรที่ให้

ทั้งโอกาสและความท้าทายในการบริหารจัดการ (Cox & Blake, 1991) แม้ว่าความหลากหลายจะนำมาซึ่งมุมมองที่แตกต่าง ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ซึ่งอาจส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (Team Performance) (Lee & Nathan, 2010) แต่ในขณะเดียวกัน หากไม่มีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมก็อาจเป็นบ่อเกิดของ ความขัดแย้งในการทำงาน (Workplace Conflict) ซึ่งมักเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจกัน การสื่อสารที่ผิดพลาดหรือการรับรู้ที่แตกต่างกันในหมู่สมาชิกทีมที่มีภูมิหลังต่างกัน (De Dreu & Weingart, 2003) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในร้านอาหารที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว ภายใต้วัย ความกดดันสูง (Velten & Lashley, 2018)

ปัญหาและความท้าทายหลักในการบริหารจัดการความหลากหลาย (Diversity Management) ในองค์กรในประเทศไทยมักมีรากฐานมาจากความแตกต่างทางมิติวัฒนธรรม (Cultural Dimensions) และโครงสร้างทางสังคมแบบลำดับชั้น (Hierarchical Structure) ที่ฝังรากลึกในสังคมไทย รวมถึงความท้าทายที่เกิดจากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากร (Demographic Shifts) (Fakthong, 2021; บั้วสุวรรณ, 2025) ได้แก่ ปัญหาด้านความหลากหลายตามช่วงวัย (Generational Diversity) เป็นความท้าทายสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในองค์กรไทย (Urwin, 2011 อ้างใน The EUrASEANs, 2025) ปัญหาความแตกต่างในการสื่อสารและค่านิยม พนักงานต่างวัยอาจมีรูปแบบการสื่อสาร และความคาดหวังในชีวิตและการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมากรวมถึง Gen Z มักให้ความสำคัญกับ ความยืดหยุ่น (Flexibility) และความเสมอภาค (Equity) ในที่ทำงาน และต้องการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการทำงานและการเรียนรู้ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิมที่เน้นพิธีรีตองและลำดับชั้น (บั้วสุวรรณ, 2025; The EUrASEANs, 2025) ปัญหาความขัดแย้งด้านกระบวนการทำงาน ความไม่เข้าใจทักษะและความถนัดที่ต่างกันตามช่วงวัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทักษะทางเทคโนโลยี และความไม่พร้อมเพียงในการปฏิบัติงาน อาจนำไปสู่ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของทีม (วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 2567) ปัญหาด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ (Cultural and Ethnic Diversity) เนื่องจากประเทศไทยมีการจ้างงานแรงงานข้ามชาติจำนวนมากในบางอุตสาหกรรม และองค์กรขนาดใหญ่มีการดำเนินงานร่วมกับชาวต่างชาติ ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเกี่ยวข้องกับ ความแตกต่างที่ชัดเจน เช่น ภาษาและวิถีปฏิบัติ (รัตนมงคลศักดิ์, 2566)

อุตสาหกรรมร้านอาหารในเขตพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี มีการเติบโตอย่างรวดเร็วเนื่องจากการขยายตัวของความเป็นเมืองและการเพิ่มขึ้นของที่พักอาศัย ส่งผลให้เกิดการจ้างงานที่มีความหลากหลายของบุคลากร ทั้งในด้านอายุ เพศ ภูมิลำเนา และระดับการศึกษา (Sitzmann & Marshall, 2022) การบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) จึงกลายเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ผู้ประกอบการนำมาใช้เพื่อดึงดูดศักยภาพของพนักงานที่แตกต่างกันให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Guillaume et al., 2017) หากการจัดการความหลากหลายดำเนินไปอย่างเป็นระบบ จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในธุรกิจบริการ

อย่างไรก็ตาม ความหลากหลายในที่ทำงานมักมาพร้อมกับความท้าทาย โดยเฉพาะ "ความขัดแย้งในงาน" (Task Conflict) และ "ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์" (Relationship Conflict) ซึ่งหากไม่ได้รับการบริหารจัดการที่ดีอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม (Team Performance) จาก

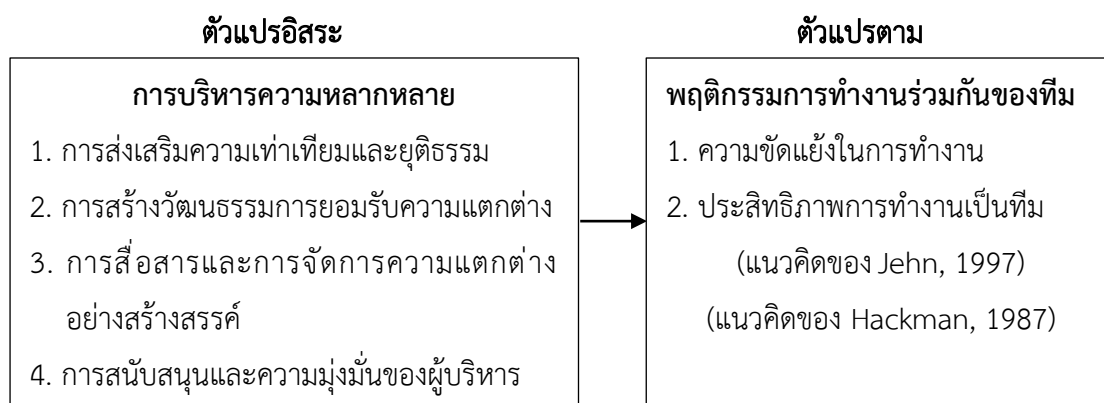
การสำรวจเบื้องต้นในพื้นที่ตำบลลาดสวาย พบว่าร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งยังขาดรูปแบบการบริหารความหลากหลายที่ชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนและการแบ่งกลุ่มพวกพ้อง (Social Categorization) ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบริการลูกค้าในมาตรฐานเดียวกัน (Shore et al., 2018) แม้จะมีการศึกษาเรื่องการบริหารความหลากหลายในระดับองค์กรขนาดใหญ่ แต่การศึกษาในบริบทของร้านอาหารเฉพาะพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานียังมีอยู่อย่างจำกัด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยคาดหวังว่า การวิจัยนี้จะช่วยให้เข้าใจว่า การบริหารความหลากหลาย (Diversity Management) ในร้านอาหารนั้นส่งผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อระดับของความขัดแย้ง (Team Conflict) และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทีม (Team Performance) อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ประกอบการร้านอาหารในการออกแบบกลยุทธ์การบริหารความหลากหลาย และการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสมกับลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กรของร้านอาหาร เพื่อให้ทีมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิผลสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับของการบริหารความหลากหลายในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 2 เพื่อศึกษาระดับของพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความหลากหลายกับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1 สมมติฐานที่ 1 (H1) การบริหารความหลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมงานในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

2 สมมติฐานที่ 2 (H2) การบริหารความหลากหลายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมงานในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมงานในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จะมุ่งเน้นศึกษาในประเด็นหลัก ได้แก่ การบริหารความหลากหลายในร้านอาหารโดยพิจารณาจาก 4 องค์ประกอบหลัก ตามแนวคิดของ Cox และ Blake (1991) ได้แก่ การส่งเสริม ความเท่าเทียมและยุติธรรม การสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง การสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การวิจัยจะศึกษา ความขัดแย้งในที่ทำงานของร้านอาหาร โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ตามแนวคิดของ Jehn (1997) ได้แก่ ความขัดแย้งด้านงาน และความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์ การวิจัยจะศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของร้านอาหาร โดยพิจารณาจาก 3 องค์ประกอบหลัก ตามแนวคิดของ Hackman (1987) ได้แก่ ผลลัพธ์ของงาน ความพึงพอใจของสมาชิกในทีม การทำงานร่วมกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ การบริหารความหลากหลายในร้านอาหารโดยพิจารณาจาก 4 องค์ประกอบหลัก ตามแนวคิดของ Cox และ Blake (1991) ได้แก่

- 1.1) ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและยุติธรรม
- 1.2) ด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง
- 1.3) ด้านการสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์
- 1.4) ด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในที่ทำงานของร้านอาหาร และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของร้านอาหาร

2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบล ลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 398 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบล ลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 200 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบง่ายในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้เวลาในการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์เรียบเรียง และนำเสนอจนครบทุกขั้นตอน ประมาณ 20 สัปดาห์ ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2568 - มีนาคม 2569

ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารความหลากหลาย
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความขัดแย้งในการทำงาน
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม
- 4 บริบทของพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และอุตสาหกรรมร้านอาหาร
- 5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของการวิจัย
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โดยมีความไว้วางใจในแบรนดเป็น ตัวแปรสื่อกลาง: กรณีศึกษาจังหวัดยโสธร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จำนวน 398 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 200 คน การสุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นความน่าจะเป็นชนิดสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น มีขั้นตอน ดังนี้

- 1) สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นแบบสอบถามใช้ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อความขัดแย้งในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในร้านอาหารใน

พื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1) ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลใน ส่วนดังกล่าวนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สัญชาติ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารความหลากหลายในร้านอาหาร

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีม

1.2) การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้งานการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้วแบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยในกระบวนการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, (2562)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้อย่างเป็นระบบ ดังนี้

1 ขั้นเตรียมการและเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เรียบร้อยแล้ว มาจัดทำในรูปแบบแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Online Survey) ผ่านระบบ Google Form เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง

2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

1) การแจกแบบสอบถาม ส่งลิงก์หรือรหัสคิวอาร์ (QR Code) ของแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ที่เหมาะสม

2) การติดตามผล ติดตามผลการตอบแบบสอบถามอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดไว้คือ 400 ฉบับ

3) การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง มีการระบุค่าชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งยืนยันการรักษาความลับของข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น เพื่อสอดคล้องกับหลักจริยธรรมการวิจัย

3 ขั้นตอนการตรวจสอบและจัดกระทำข้อมูล (Data Processing)

เมื่อได้รับข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนด ผู้วิจัยดำเนินการจัดการข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1) การตรวจสอบความสมบูรณ์ (Data Screening) ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการตอบคำถามในทุกส่วน หากพบชุดข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์หรือมีการตอบเพียงบางส่วน ผู้วิจัยจะทำการคัดออกจากการวิเคราะห์

2) การลงรหัสและบันทึกข้อมูล (Coding & Data Entry) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์มาดำเนินการลงรหัสข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในคู่มือลงรหัส (Codebook) จากนั้นบันทึกข้อมูลลงในระบบคอมพิวเตอร์

3) การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่จัดระเบียบเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปแบบของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อสรุปปัจจัยส่วนบุคคลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (%) (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการบริหารความหลากหลายในร้านอาหารใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความหลากหลายในร้านอาหารที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีม ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมิน เกี่ยวกับ ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายต่อความขัดแย้งในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการบริหารความหลากหลายในร้านอาหาร

ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีม

ตอนที่ 4 ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 200 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และเป็นเพศชายจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 ในด้านอายุพบว่ากลุ่มใหญ่ที่สุดมีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ในขณะที่กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 สำหรับสถานภาพพบว่าส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 ซึ่งใกล้เคียงกับสถานภาพโสดที่มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ในส่วนของระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 โดยมีกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 สำหรับข้อมูลด้านสัญชาติพบว่าส่วนใหญ่เป็น สัญชาติเมียนมาร์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือสัญชาติลาวจำนวน 58 คน และสัญชาติไทยจำนวน 55 คน ตามลำดับ สุกท้ายในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ตามด้วยผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 75 คน และมีผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปเพียง 1 คน

2 ระดับการบริหารความหลากหลาย

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารความหลากหลายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.46 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.15 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ

1.11 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.71 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.14 อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและยุติธรรมมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.36 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.21 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.13 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3 การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีม

ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.13 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีระดับความคิดเห็นสูงสุด มีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.88 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.08 อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความขัดแย้งในที่ทำงานมีค่า \bar{X} เท่ากับ 3.59 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เท่ากับ 1.18 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกันตามลำดับ

4 สมมติฐานที่ 1 การบริหารความหลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การบริหารความหลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีเพียงเล็กน้อยและไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5 สมมติฐานที่ 2 การบริหารความหลากหลายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การบริหารความหลากหลายไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1 ระดับการบริหารความหลากหลาย

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารความหลากหลายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีระดับความคิดเห็นสูงสุด อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุดคือ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความโดดเด่นในด้านการสื่อสารสอดคล้องกับแนวคิดของ ธวัช เวศตัน (2567) ที่ระบุว่าทักษะการสื่อสารเชิงบวกและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการจัดการความขัดแย้งและสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน ขณะที่การที่วัฒนธรรมการยอมรับยังอยู่ในระดับปานกลางนั้นสามารถอธิบายได้ด้วยผลการศึกษาของ กล้วยไม้ วันทนัง (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างทางความเชื่อและทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีความซับซ้อนและส่งผลกระทบต่อ

โดยตรงต่อการทำงานร่วมกันซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการความรู้และความยืดหยุ่นในการทำงานสูง นอกจากนี้ แม้ว่า ศิริเจริญ เจริญศิริ (2568) จะยืนยันว่าการบริหารจัดการความหลากหลายส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในระดับสูงและมีความสัมพันธ์กันอย่างมาก แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบระดับความคิดเห็นในภาพรวมเพียงระดับปานกลางอาจเป็นเพราะกระบวนการสร้างส่วนร่วมเพื่อวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจากความแตกต่างตามแนวทางของ พระมหารักษ์ศักดิ์ (2566) ยังไม่สามารถแทรกซึมไปสู่การปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันของพนักงานได้อย่างทั่วถึง

2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีม

ระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมมีระดับความคิดเห็นสูงสุด อยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านความขัดแย้งในที่ทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ

สภาวะความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระดับมากนี้สอดคล้องกับมุมมองของ พระมหารักษ์ศักดิ์ (2566) ที่ระบุว่าความขัดแย้งเกิดจากการรับรู้เป้าหมายที่ต่างกันและความต้องการที่แย้งซึ่งในสิ่งเดียวกันจนนำไปสู่ความตึงเครียดและการแบ่งฝักแบ่งฝ่ายภายในกลุ่มย่อยของสังคม ขณะเดียวกันความสำเร็จในด้านประสิทธิภาพงานยังมีความเชื่อมโยงกับข้อค้นพบของ กล้วยไม้ วันทนัง (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าความถนัดและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของงานที่ดีแม้ในสภาวะที่มีความแตกต่างทางทัศนคติ นอกจากนี้หากพิจารณาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่สูงนี้จะพบว่าสอดคล้องกับข้อเสนอของ ธวัช เวศตัน (2567) ที่เน้นย้ำความสำคัญของการสื่อสารเชิงบวกเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพลดความเหลื่อมล้ำระหว่างบุคลากรที่อาจมาจากพื้นฐานที่ต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุนีย์ เมฆอรุณ และคณะ (2564) ที่เสนอว่าผู้นำในอุตสาหกรรมอาหารควรเลือกใช้กลยุทธ์การร่วมมือและการประนีประนอมเพื่อจัดการความขัดแย้งและรักษาเสถียรภาพในการทำงานร่วมกันของทีมอย่างยั่งยืน

3 สมมติฐานที่ 1 การบริหารความหลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานร่วมกันของทีม ในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การบริหารความหลากหลายมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานีเพียงเล็กน้อยและไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาครั้งนี้มีความขัดแย้งอย่างชัดเจนกับงานวิจัยของ ศิริเจริญ เจริญศิริ (2568) ที่พบว่าการบริหารจัดการความหลากหลายมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงและมีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้มากถึงร้อยละ 82.60 ซึ่งความแตกต่างนี้อาจเกิดจากบริบทขององค์กรที่ต่างกันระหว่างสถานศึกษากับร้านอาหารที่เน้นความเร็วและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า อย่างไรก็ตามข้อค้นพบที่ว่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำยังสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ พระมหารักษ์ศักดิ์ (2566) ที่ระบุว่าความขัดแย้งมักเกิดจากการแย้งซึ่งหรือความต้องการที่ต่างกันซึ่งส่งผลต่อความตึงเครียดสูง หากการบริหารความหลากหลายขาดการมีส่วนร่วมในระดับปฏิบัติการย่อมไม่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันได้อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นว่าลำพังเพียงการสื่อสารหรือการสนับสนุนจากผู้บริหารที่ ธวัช เวศตัน (2567) และ สายสุนีย์ เมฆอรุณ และ

คณะ (2564) ให้ความสำคัญนั้นอาจยังไม่เพียงพอที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมหากไม่ได้มีการปรับใช้กลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและบูรณาการเข้ากับวิธีการทำงานของพนักงานแต่ละกลุ่มอย่างลึกซึ้งตามที่ กล้วยไม้ วันทนัง (2564) ได้เสนอไว้

4 สมมติฐานที่ 2 การบริหารความหลากหลายมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

การบริหารความหลากหลาย ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมความเท่าเทียมและยุติธรรม ด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่าง ด้านการสื่อสารและการจัดการความแตกต่างอย่างสร้างสรรค์ และด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหารในพื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่น ผลการวิจัยครั้งนี้ขัดแย้งกับข้อค้นพบของ ศิริเจริญ เจริญศิริ (2568) ที่ระบุว่า การจัดการความหลากหลายมีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานได้สูงถึงร้อยละ 82.60 ซึ่งความแตกต่างนี้อาจมาจากบริบทของกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาที่มีความแตกต่างจากพนักงานร้านอาหารในด้านความคาดหวังและกระบวนการทำงาน ขณะเดียวกันผลการศึกษานี้ยังสะท้อนมุมมองที่สอดคล้องกับ กล้วยไม้ วันทนัง (2564) ที่ชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานร่วมกันขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถเฉพาะตัวและความยืดหยุ่นส่วนบุคคลมากกว่าการพึ่งพากระบวนการจัดการภาพรวมเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้การที่นโยบายไม่มีอิทธิพลยังอาจเป็นผลจากสภาวะความขัดแย้งเชิงความสัมพันธ์ที่ พระมหารักษ์ศักดิ์ (2566) และ ธวัช เวศตัน (2567) กล่าวถึง ซึ่งหากการสื่อสารหรือกลยุทธ์ของผู้นำตามแนวทางของ สายสุนีย์ เมฆอรุณ และคณะ (2564) ยังไม่สามารถจัดการกับความตึงเครียดหรือความเห็นต่างในระดับปฏิบัติการได้อย่างแท้จริง ย่อมส่งผลให้มิติต่างๆ ของการบริหารความหลากหลายไม่สามารถแสดงอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมได้อย่างมีนัยสำคัญในทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารความหลากหลายที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของทีมในร้านอาหาร พื้นที่ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้กำหนดข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและการศึกษาในอนาคตดังนี้

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การเร่งสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่างในระดับปฏิบัติการ

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านการสร้างวัฒนธรรมการยอมรับความแตกต่างมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผู้บริหารควรเปลี่ยนจากการสนับสนุนในเชิงนโยบายมาเป็นการสร้างกิจกรรมที่ส่งเสริมการยอมรับอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่เน้นการทำความเข้าใจในพื้นที่ฐานวัฒนธรรมและทัศนคติที่ต่างกัน เพื่อลดความตึงเครียดและความไม่ลงรอยส่วนตัวที่เป็นสาเหตุหลักของความขัดแย้งในทีม

2. การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในรูปแบบภาษาที่หลากหลาย

จากปัญหาความขัดแย้งเรื่องวิธีการทำงานและขั้นตอนการบริการประกอบกับกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นแรงงานข้ามชาติ องค์กรควรจัดทำคู่มือหรือสื่อการสอนงานในภาษาเมียนมาร์และภาษาลาวควบคู่กับภาษาไทย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันในมาตรฐานการทำงาน ลดการโต้แย้งในรายละเอียดของคำสั่ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การพัฒนาระบบการประเมินผลงานแบบเน้นผลสัมฤทธิ์ (Merit-based)

เนื่องจากระดับความคิดเห็นต่อระบบการให้รางวัลตามความสามารถจริงอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรสื่อสารเกณฑ์การประเมินผลงานให้ชัดเจนและโปร่งใส เพื่อให้พนักงานทุกสัญชาติรู้สึกถึงความเท่าเทียมและยุติธรรม ซึ่งจะช่วยลดความรู้สึกเอือมระอาและส่งเสริมให้พนักงานเห็นคุณค่าในตัวเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

4. การเสริมสร้างทักษะการสื่อสารเชิงบวกแก่พนักงานทุกรุ่น

แม้ด้านการสื่อสารจะมีค่าเฉลี่ยสูงแต่ความขัดแย้งในงานก็ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นกัน องค์กรควรจัดอบรมทักษะการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง (Conflict Management Communication) โดยเน้นไปที่การลดทอนที่ที่ไม่เป็นมิตรและการเสียดีสี เพื่อรักษาบรรยากาศการทำงานให้สิ้นไหลและลดความเสียหายทางอารมณ์ในทีม

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกสาเหตุของความสัมพันธ์ที่ต่ำ

เนื่องจากผลการทดสอบทางสถิติพบว่าการบริหารความหลากหลายไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทีมอย่างมีนัยสำคัญ การวิจัยในอนาคตควรใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อค้นหาว่ามีปัจจัยอื่นใดที่พนักงานร้านอาหารให้ความสำคัญมากกว่า เช่น ภาวะผู้นำของผู้จัดการร้าน รายได้ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. การเพิ่มตัวแปรแทรกซ้อนหรือตัวแปรส่งผ่าน

ควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่นเข้ามาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความเครียดจากการทำงาน (Work Stress) หรือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เพื่อทดสอบว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกลางที่ส่งผลให้การบริหารความหลากหลายไม่สามารถส่งอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันได้หรือไม่

3. การขยายขอบเขตและเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งต่อไปอาจขยายพื้นที่การศึกษาไปยังร้านอาหารในเขตพื้นที่อื่นหรือเปรียบเทียบระหว่างร้านอาหารประเภทต่าง ๆ เช่น ร้านอาหารแบบ Fine Dining กับ Fast Food เพื่อดูว่าบริบทที่ต่างกันส่งผลต่อระดับการจัดการความหลากหลายและพฤติกรรมทีมที่แตกต่างกันหรือไม่

4. การศึกษาเชิงทดลองหรือติดตามผล (Longitudinal Study)

ควรมีการศึกษาผลกระทบหลังจากที่องค์กรได้นำนโยบายหรือกิจกรรมสร้างวัฒนธรรมการยอมรับไปปฏิบัติจริงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการทำงานร่วมกันและความขัดแย้งในทีมอย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กิตติภูมิ วรณศักดิ์. (2565). แนวทางการบริหารจัดการธุรกิจร้านอาหารในเขตพื้นที่ปริมณฑลภายใต้ภาวะวิกฤตและความเปลี่ยนแปลงทางสังคม. *วารสารวิชาการนวัตกรรมและการจัดการ*, 1(2), 45–58.
- ณัฐพล พลเชื้อ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจและนวัตกรรม*, 7(1), 115–130.
- บัวสุวรรณ, น. (2568). การทบทวนความหลากหลายในที่ทำงานในประเทศไทย: ความหมายสำหรับ Gen Z. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 4(187), 75–100.
- ปิยดา ศรีสมบัติ, พรเพ็ญ วิจิตรเศรษฐ์, และ สุภัทรา แพงสี. (2565). การสื่อสารภายในทีมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 11(2), 45–60.
- พระมหารักษ์ศักดิ์ ปณญาวุฒโฒ. (2566). การบริหารความเสี่ยงและความขัดแย้ง. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 7(2).
- รัตนมงคลศักดิ์, จ. (2566). การวิเคราะห์ความหลากหลายในองค์กร: กรณีศึกษาความหลากหลายของบริษัท ยัม! ประเทศไทย. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 13(2), 177–195.
- วันหนึ่ง ก., รัชฎารักษ์ เ., & เอี่ยมสมบุรณ์ ณ. (2564). การจัดการความหลากหลายของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชน*, 2(2), 46–61. สืบค้น จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/prn/article/view/249345>
- วารสารวิชาการ. (ม.ป.ป.). *การจัดการความหลากหลายของบุคลากรในองค์กร - Workforce Diversity Management*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิตที่ไม่ได้รับการตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วิภาดา เอี่ยมสกุล, และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2564). โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 5(2), 88–104.
- เวศตัน ธ. (2024). การสื่อสารเพื่อจัดการความขัดแย้งในการทำงานระหว่างบุคลากรต่างรุ่นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการการบิน การเดินทาง และ การบริการ*, 3(1), 19–35. สืบค้น จาก <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/tft/article/view/4004>
- ศรันยา แสงทอง, และ กัลยา สว่างคง. (2566). ผลกระทบของการบริหารความหลากหลายที่มีต่อความสามัคคีและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจอาหาร. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 15(1), 22–37.

ศิริเจริญ เจริญศิริ. (2568). การบริหารจัดการความหลากหลายของบุคลากรในสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูยุคใหม่ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1. *วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์*, 10(1).

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2558). *รายงานการเข้าร่วมโครงการ APO 15-RP-12-GE-WSP-B Workshop on Diversity Management*.

สายสุนีย์ เมฆอรุณ, เกษมพันธ์ุ ชนะทัฬ, และ กาญจนา ธาราพรรค. (2564). แนวทางการเลือกใช้กลยุทธ์เพื่อจัดการความขัดแย้งภายในองค์กรของผู้นำในอุตสาหกรรมการผลิตอาหารเขตภาคตะวันออกเฉียง. *วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม*, 3(1), 82-99. <https://doi.org/10.14456/jiba.2021.6>

ภาษาอังกฤษ

Abhang, A. (2024). *Conflict management in diverse teams: Practical guide for managers* Diversio.

Al-Hashimi, M., Al-Sadi, A., & Ahmad, S. (2022). The impact of team collaboration on performance in the hospitality sector: A mediating role of employee engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103165. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103165>

Al-Jubari, I., Mosbah, A., & Salem, S. F. (2022). Employee well-being during COVID-19 pandemic: The role of adaptability and workplace diversity. *Journal of Management and Organization*, 28(5), 1145–1162. <https://doi.org/10.1017/jmo.2022.34>

**แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี**

**GUIDELINES FOR DEVELOPING THE OPERATIONS OF THE WOMEN'S
DEVELOPMENT FUNDS IN MUEANG RATCHABURI,
RATCHABURI PROVINCE**

ชุดิกาญจน์ ปิ่นทอง

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล ผู้รับประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี จำนวน 250 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์และข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก และ (2) แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ใช้กลไกการกำกับดูแลและธรรมาภิบาลทางการเงิน การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบบริหารจัดการดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อเป้าหมายในทางสังคมวิทยา การเสริมสร้างพลังสตรี โดยมุ่งเน้น

ให้สตรีสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

คำสำคัญ: สภาพการดำเนินงาน, กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine the operational conditions of the Women's Development Fund in Mueang Ratchaburi District, Ratchaburi Province, and (2) to propose guidelines for improving its operational effectiveness.

This research was quantitative. The mixed-methods research design to integrate quantitative and qualitative data, there by strengthening the validity of the findings through. The population consisted of 250 stakeholders, including subcommittee members responsible for screening and monitoring fund operations, subdistrict-level fund mobilization working groups, fund beneficiaries, and officials from the Mueang Ratchaburi District Community Development Office. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, yielding 154 respondents. Research instruments included structured questionnaires and interview forms, while qualitative data were obtained through in-depth interviews with four key informants. Quantitative data were analyzed using percentage, mean, and standard deviation, whereas qualitative data were examined through content analysis.

The results of the research found that (1) The overall operations of the Women's Development Fund were rated at a high level across all dimensions, and (2) regarding development guidelines, the study recommends strengthening regulatory mechanisms and financial governance, promoting the transition toward a fully digital management system to support broader sociological objectives, and enhancing women's empowerment with an emphasis on sustainable self-reliance. Furthermore, the development of a digital ecosystem is recommended to improve administrative efficiency, transparency, and long-term organizational effectiveness.

Keywords: Operating conditions, Development Fund Role of women

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สตรีมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและความก้าวหน้าของสังคมในทุกด้าน ทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และประเทศชาติ โดยสตรีไม่เพียงเป็นผู้ให้กำเนิดและหล่อหลอมทรัพยากรมนุษย์ในครอบครัวเท่านั้น แต่ยังเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศอย่างต่อเนื่อง ในระดับครอบครัว สตรีมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการชีวิตภายในบ้าน การดูแลสมาชิกในครอบครัว การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่ดีงามให้แก่บุตรหลาน อันเป็นพื้นฐานของการสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป ในระดับสังคม และเศรษฐกิจ สตรีมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตและสร้างรายได้ ทั้งในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และภาคบริการ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่สตรีได้รับโอกาสทางการศึกษาและการทำงานเท่าเทียมกับบุรุษมากขึ้น ส่งผลให้สตรีสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีบทบาทในตำแหน่งบริหาร และเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจในหลายระดับ ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ในด้านการเมืองและการบริหาร สตรีเริ่มได้รับการยอมรับและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายมากขึ้น ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถและศักยภาพของสตรีที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าบุรุษ การส่งเสริมให้สตรีเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจทางการเมือง จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการสร้างความเท่าเทียมทางเพศและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สตรียังมีบทบาทสำคัญในด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยเป็นผู้สืบทอด ถ่ายทอด และอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของชาติให้คงอยู่ต่อไป เป็นการสร้างความมั่นคงทางจิตใจและอัตลักษณ์ของสังคมไทย จากบทบาทดังกล่าว สตรีจึงถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมสิทธิสตรี ความเสมอภาคระหว่างเพศ และการพัฒนาศักยภาพของสตรีให้สามารถแสดงบทบาทได้อย่างเต็มที่ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนและครอบคลุมทุกมิติของสังคม

จากความสำคัญของสตรีดังกล่าวข้างต้นทำให้เป็นหนึ่งในปัจจัยการพัฒนาประเทศและให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยเฉพาะการส่งเสริมบทบาทของสตรีให้มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร การประกอบอาชีพ

และการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา ทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม

การกระจายโอกาส และการพัฒนาที่ยั่งยืน

เพื่อเป็นการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว รัฐบาลได้จัดตั้ง กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีขึ้น

เพื่อเป็นกลไกในการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนแก่สตรี กลุ่มสตรี และองค์กรสตรี สำหรับใช้ในการพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ และยกระดับคุณภาพชีวิตของสตรี โดยมีเป้าหมายให้สตรีสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมั่นคง และมีบทบาทในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กรมการพัฒนาชุมชน สังกัด กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับพื้นที่ (กรมการพัฒนาชุมชน,2564)

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นยังส่งผลกระทบต่อการทำงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าสู่สังคมดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การลดลงของจำนวนสตรีในวัยแรงงาน และภาวะเศรษฐกิจ

ที่ผันผวน ทำให้รูปแบบการดำเนินงานของกองทุนจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การสื่อสาร การส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการสร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มสตรีในพื้นที่ การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี รวมถึงการศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเสนอแนวทางในการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และสนับสนุนให้สตรีมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง ผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการดำเนินงานกองทุนในอนาคต อีกทั้งยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเครือข่ายสตรีในการพัฒนาโครงการที่ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของสตรีและส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศในสังคมไทยอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในระดับพื้นที่ ที่ผ่านมา

พบว่า ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหลายประการ อาทิ ความล่าช้าในกระบวนการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ ข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและหลักเกณฑ์ของผู้ขอรับการสนับสนุน ตลอดจนศักยภาพในการบริหารจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุนในระดับท้องถิ่น นอกจากนี้ การติดตามและประเมินผลโครงการยังขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานของกองทุนไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (สุภางค์ จันท์แก้ว,2563)

สำหรับอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็น 1 ใน 10 อำเภอของจังหวัดราชบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ศูนย์กลางด้านการบริหาร เศรษฐกิจ และสังคมของจังหวัด มีลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจ

ที่หลากหลาย สตรีในพื้นที่ประกอบอาชีพในหลายภาคส่วน ทั้งภาคเกษตรกรรม ภาคการค้า และภาคบริการ กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรีดำเนินการโดยสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการทำงาน โดยมีกลไกการดำเนินงานที่ประกอบด้วยคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในระดับตำบล มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีการจัดสรรเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภท เงินทุนหมุนเวียน ให้แก่สมาชิกผู้กู้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี ที่รวมตัวกันตั้งแต่ 3-5 คน ในการเขียนเสนอโครงการเพื่อขอรับสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนเพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ แต่จากรายงานผลการดำเนินงานพบว่ายังคงมีข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกองทุน การเข้าถึงกองทุน และการออกแบบโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของสตรีในพื้นที่อย่างแท้จริง (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี,2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคของกองทุนในระดับพื้นที่อย่างเป็นระบบ อันจะนำไปสู่การเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในอำเภอเมืองราชบุรี

จังหวัดราชบุรี

2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดในอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้งในด้านนโยบาย โครงสร้างองค์กร

และการจัดสรรทรัพยากร

2. ระดับการมีส่วนร่วมของสตรีในพื้นที่ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินโครงการและการบรรลุวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

3. การขาดความรู้ ความเข้าใจ และศักยภาพของคณะกรรมการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกองทุน เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดข้อจำกัดในการบริหารจัดการและติดตามผลการดำเนินงาน

4. หากมีการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการที่ส่งเสริมความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง จะทำให้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืนมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาโครงสร้างการบริหารจัดการ การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี คณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล และผู้รับประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี รวมจำนวน 154 คน

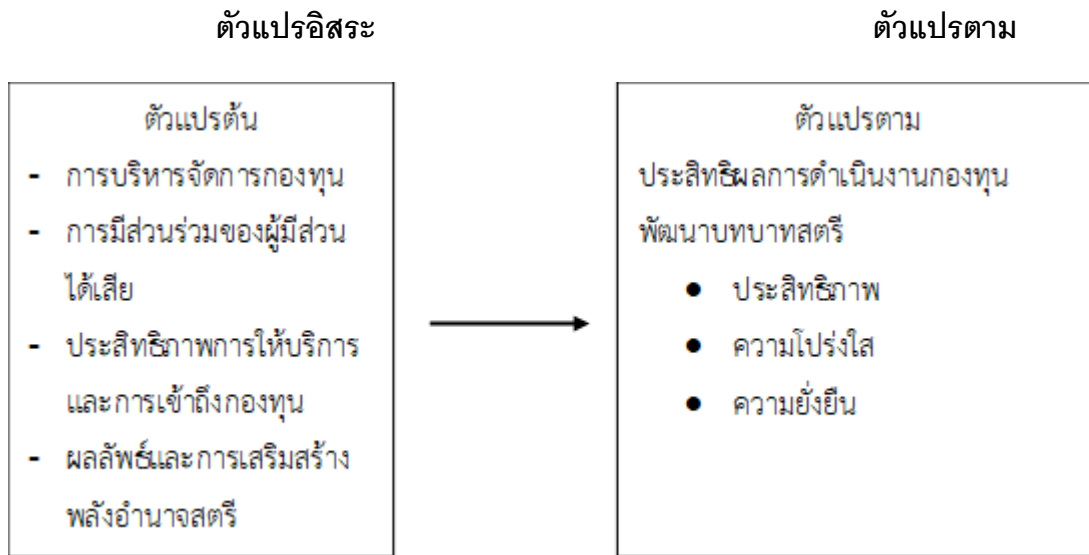
ขอบเขตด้านพื้นที่

อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

กันยายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นฐานความรู้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการวิจัย โดยเนื้อหาในบทนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐและปกครอง การบริหารจัดการภาครัฐ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารจัดการกองทุน อำเภอที่ดีและการบริหารเชิงเครือข่าย
3. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
4. ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

และการเข้าถึงกองทุน

4. ผลลัพธ์และการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชน คณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และผู้รับประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จำนวนทั้งสิ้น 250 คน กลุ่มประชากรตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี คณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล และผู้รับประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี รวมจำนวน 154 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาได้อย่างรอบด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะงานศึกษาด้านการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นที่ และแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี อาทิ งานของจันทรุ่งเรือง (2566) ภูครองหิน (2563) องค์การและจิตินดา (2563) รวมถึงงานศึกษาของ Norwood (2014) Linn (2020) และกรอบแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรีของ UN Women (2023, 2024) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสาระสำคัญจากแหล่งดังกล่าวมาสังเคราะห์และปรับประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและบริบทของอำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี รวมถึงลักษณะการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่ศึกษา และได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ตำแหน่ง ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบทำรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรีเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน รวมจำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการกองทุน จำนวน 3 ข้อ
2. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการและการเข้าถึงกองทุน จำนวน 3 ข้อ
4. ด้านผลลัพธ์และการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการสอบถามถึงการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอเมืองราชบุรี ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานกองทุนฯ และแนวทางการพัฒนากองทุนฯในระยะยาวเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วน รอบด้าน และสามารถตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลตามแนวทางการวิเคราะห์แบบสามเส้า (Triangulation) ซึ่งประกอบด้วย การเก็บข้อมูลจากบุคคล เอกสาร และบริบทพื้นที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้แก่ เอกสารนโยบาย แผนงาน ระเบียบข้อบังคับ รายงานผลการดำเนินงาน เอกสารทางราชการ รวมถึงงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและประกอบกรวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับข้อมูลภาคสนาม

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี การสัมภาษณ์ใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและถ่ายทอดประสบการณ์อย่างอิสระ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลก่อนการสัมภาษณ์ และมีการบันทึกเสียงเพื่อนำข้อมูลมาถอดเทปและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสนับสนุนการเก็บข้อมูล โดยประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกองทุน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเข้าใจสภาพการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนากองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในพื้นที่อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ได้อย่างรอบด้านและมีความน่าเชื่อถือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลและสนับสนุนการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิตินี้ใช้เพื่อสรุปลักษณะข้อมูลในภาพรวม และแสดงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตรฐานค่า 5 ระดับ

2) การแปลผลตามเกณฑ์มาตรฐานค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและนำไปแปลผลตามเกณฑ์มาตรฐานค่า 5 ระดับ เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็นอย่างเป็นระบบ

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ด้วยวิธี การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดหมวดหมู่ข้อมูล การกำหนดรหัส (Coding) และการสังเคราะห์เป็นประเด็นหรือธีม (Themes) ซึ่งผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจะถูกนำมาใช้เปรียบเทียบและตรวจสอบความสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 – 50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นสมาชิก/ผู้กู้ยืม ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 4 – 6 ปี

2. การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริหารจัดการกองทุน รองลงมา คือ ผลลัพธ์และการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและด้านประสิทธิภาพการให้บริการและการเข้าถึงกองทุน สามารถจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการกองทุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ พิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กองทุนมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน รองลงมา การติดตามและประเมินผลเป็นระบบ และกระบวนการพิจารณาโครงการมีความโปร่งใส ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ พิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้เกี่ยวข้องสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน รองลงมา เปิดโอกาสให้สตรีและชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการสื่อสารข้อมูลของกองทุนมีความทั่วถึง ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการและการเข้าถึงกองทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ พิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการพิจารณาโครงการมีความเหมาะสม รองลงมา การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่มีความชัดเจนและขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนมีความสะดวก ตามลำดับ

ด้านผลลัพธ์และการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ พิจารณารายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ กองทุนช่วยเพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจแก่สตรี รองลงมา การดำเนินงานกองทุนส่งผลดีต่อชุมชนโดยรวม และกองทุนช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กลุ่มสตรี ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. การดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริหารจัดการกองทุน รองลงมา คือ ผลลัพธ์และการเสริมสร้างพลังอำนาจสตรี การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและด้านประสิทธิภาพการให้บริการและการเข้าถึงกองทุน สามารถจำแนกรายด้าน

2. การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีการใช้กลไกทางรัฐประศาสนศาสตร์(การบริหารโครงสร้าง ผสมผสานกับ กลไกทางเศรษฐศาสตร์) การจัดการแหล่งทุน เพื่อเป้าหมายในทาง สังคมวิทยา การเสริมพลังสตรี โดยมุ่งเน้นให้สตรีสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงดี ศรีดี และคณะ (2564) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดร้อยเอ็ด ให้ข้อเสนอว่า ควรร่วมกันเสริมสร้างความเป็นผู้นำให้ทุกคนเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ควรมีการใช้เทคโนโลยีในการประชุม VDO Conference ร่วมกับภาคีเครือข่าย หรือส่วนราชการต่างๆ ควรจัดอบรมให้ความรู้และแนะนำคู่มือในการปฏิบัติงานให้แก่คณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ควรสนับสนุนด้านงบประมาณในการประชุมอย่างเพียงพอ ควรจัดพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาแก่กองทุน มีการระดมความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน และควรมีการเชื่อมโยงการทำงานในระดับเครือข่ายของตำบล อำเภอ และจังหวัด สอดคล้องกับวารวดี องค์การและชาญชัย จิวจินดา (2563)พบว่า จากการดำเนินงานที่ผ่านมาถือได้ว่าอำเภอชาลวาลักษณ์บุรีประสบความสำเร็จในการดำเนินการเพราะกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้พัฒนาศักยภาพสตรีซึ่งมีความสัมพันธ์กับการสร้างอาชีพ การสร้างรายได้ จากความสำเร็จในการสร้างอาชีพ สร้างรายได้ย่อมทำให้ได้พัฒนาศักยภาพของตนเองไปด้วย เป็นกระบวนการที่ทำให้สตรีได้พัฒนาศักยภาพของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งศักยภาพในการพึ่งพาตนเองของสตรีเป็นสำคัญ

3. ปัญหาของกองทุนฯ ไม่ได้เกิดจากตัวระบบการให้ทุนเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจาก "องค์ประกอบสนับสนุน" ทั้งเรื่องความรู้ของผู้รู้, ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ติดตาม และระบบการสื่อสาร ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างบูรณาการ จะส่งผลให้กองทุนฯ สูญเสียความยั่งยืนทางการเงินในระยะยาว ดังนั้นควรนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาร่วมพัฒนากองทุนบทบาทสตรี ในหลักการมีส่วนร่วม กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วม

ในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ สังข์วรรณะ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าสภาพและปัญหาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสุพรรณบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ทองยั้งยืน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของสตรีในการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอกว่าสิบ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดระนองโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับปิยนุช เรืองโพธิ์ กฤษฎา นันทเพ็ชรและกิจฐเขต ไกรवास (2560) พบว่า การจัดการภายในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีใช้วิธีการสัญจรให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอกู้ยืมเงินให้แก่สมาชิก การจัดประชุมตามวันเวลาที่กำหนด ด้านการมีส่วนร่วมการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับกุลประภัสสร รำพึงจิตต์และภัทรร จ่ายเพ็ง (2563) พบว่าระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอกำแพงแสนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการติดตามอย่างต่อเนื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการขอรับการกู้เงินจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งสอดคล้องกับจิรภา มิ่งเชื้อและธัญญา โรจนตระกูล (2564) พบว่า การมีมาตรการที่จะส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนให้มีความยั่งยืนและชัดเจน กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทและรับผิดชอบกองทุน

4. กระบวนการของกองทุนฯ เป็นเสมือน พื้นที่ฝึกฝนที่หล่อหลอมให้สตรีพัฒนา ภาวะผู้นำ ผ่านการบริหารกลุ่มและการประสานงานกับภาครัฐ ผลลัพธ์ที่ได้คือการปรับเปลี่ยนทัศนคติของสังคมที่มีต่อสตรี โดยสตรีได้รับการยอมรับในบทบาทเชิงหน้าที่ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะในระดับชุมชนมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริมาศหมื่นสาย (2562) ได้วิจัยเรื่อง การนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ พบว่า นโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จะมุ่งเน้นให้สตรีกลุ่มเป้าหมายได้ร่วมกันทำและนำเสนอโครงการด้วยตนเอง เป็นการสนับสนุนให้กลุ่มสตรีได้มีการวางแผนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองสามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งทางด้าน การส่งเสริมอาชีพและทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขอบเขต ของการใช้เงินจากกองทุนฯ ที่ถือได้ว่าเป็นการวางแผนจากรากหญ้าให้กำหนดเส้นทางเดิน

ของชีวิตด้วยตนเองและเพื่อตนเอง กระบวนการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติผล การศึกษาพบว่าระดับความรู้ K (Knowledge) พบว่ามีนโยบายกองทุนฯ ส่งเสริมให้สตรีเข้าร่วมใจกิจกรรม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกันพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของกองทุนฯ มีการใช้งบประมาณตามแผนที่วางไว้ได้ นำแผนงานหรือมาตรการต่างๆ ไปปฏิบัติอย่างชัดเจนและกำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจน ง่ายต่อการวัดผลการ ประเมิน และกรรมการมีความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบ กฎเกณฑ์ ระดับทัศนคติ A (Attitude) พบว่า มี นโยบายกองทุนฯ ส่งเสริมให้สตรีเข้าร่วมใจกิจกรรม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกันพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย ของกองทุนฯ มีการคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมเข้ามาทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นโยบายกองทุนสามารถปฏิบัติโดยตอบสนองความต้องการของสตรีได้จริง กำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจน ง่าย ต่อการวัดผลการประเมินและกรรมการ ยึดหลักการปฏิบัติที่ □ ที่ตามระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ระดับการยอมรับการปฏิบัติ P (Practice) พบว่า □ มีนโยบายกองทุนฯ ส่งเสริมให้สตรีเข้าร่วมใจกิจกรรม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมกันพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของ กองทุนฯ มีการวางแผนการดำเนินงานไว้อย่าง เหมาะสม นโยบายกองทุน มีการนำกลไกการดำเนินงานไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมีหน่วยงานภาครัฐ ระดับ จังหวัดให้การสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุน

5. การพัฒนากลไกการกำกับดูแลและธรรมาภิบาลทางการเงิน การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบบริหาร จัดการดิจิทัลเต็มรูปแบบ ควรพัฒนาระบบนิเวศดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการ วางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ การจัดการนวัตกรรม และการสร้างแบรนด์ เพื่อเปลี่ยนจากภาคผลิตพื้นฐานไปสู่ สินค้าและบริการที่มีมูลค่าเพิ่มสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Rhodes, (1997) กล่าวว่า การบริหารเชิง เครือข่ายเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงของรัฐสมัยใหม่ ซึ่งรัฐมิได้เป็นศูนย์กลางอำนาจแต่เพียงผู้เดียวอีก ต่อไป หากทำหน้าที่เป็น “ผู้กำหนดทิศทางและประสานความร่วมมือ” (steering rather than rowing) โดย อำนาจในการตัดสินใจถูกกระจายไปยังเครือข่ายนโยบายต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการและ ไม่เป็นลำดับชั้น เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ทอง ยั่งยืน (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของสตรีในการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัด ระนองผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวันเพ็ญ กองคำ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติกับประสิทธิผลในการ ส่งเสริมการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติในจังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า มี ความสัมพันธ์ในระดับสูงคือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้าน ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการติดตามอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านหน่วยงานที่นำไปปฏิบัติปัจจัยด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัย

ด้านนโยบายกองทุน และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกุล ประภัสสร รำพึงจิตต์ และภัทรภร จำเริญ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา ศักยภาพสมาชิกกองทุน พัฒนabatบาทสตรีอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา มิ่งเชื้อ และ ธนัสถา โรจนตระกูล (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายกองทุนพัฒนabatบาทสตรีไปปฏิบัติใน อำเภอบ้านด่านลานหอย จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวก อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

- 1) ส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายองค์กรและการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน
- 2) ควรมีการกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรภาคเอกชน เข้ามามีบทบาทและ รับผิดชอบการดำเนินงานกองทุนพัฒนabatบาทสตรี
- 3) สนับสนุนให้กลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนพัฒนabatบาทสตรีทุกระดับมีการสำรวจ ข้อมูลด้านอาชีพ สำรวจปัญหาต่าง ๆ ของสมาชิกกองทุนพัฒนabatบาทสตรีในพื้นที่ และสนับสนุนให้กลไก ขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนพัฒนabatบาทสตรีทุกระดับมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการนำไปปรับใช้กับภารกิจอื่น ๆ ของกรมการพัฒนาชุมชน และ ควรมีการศึกษาเรื่องการนำนโยบายกองทุนพัฒนabatบาทสตรีไปปฏิบัติ รวมถึงศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้ การดำเนินงานกองทุนพัฒนabatบาทสตรีประสบความสำเร็จ
2. ศึกษาผลการนำไปปรับใช้กับการจัดแผนปฏิบัติการในพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมการ พัฒนาชุมชน ที่มีการศึกษากระบวนการหรือ ปัจจัยอื่น ๆ และลักษณะท้องถิ่นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำ นโยบายกองทุนพัฒนabatบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียนไปปฏิบัติ
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาสมาชิกกองทุนพัฒนabatบาทสตรีที่สามารถชำระหนี้ได้ ภายในระยะเวลา 2 ปี ตามเงื่อนไขกองทุนพัฒนabatบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). *คู่มือการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กรมการพัฒนาชุมชน. (2566). รายงานผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

กรมการพัฒนาชุมชน. (2564). *แนวทางการใช้จ่ายเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประจำปีงบประมาณ 2564*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี. (2566). รายงานผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดราชบุรี. จังหวัดราชบุรี: กรมการพัฒนาชุมชน.

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองราชบุรี. (2566). รายงานกิจกรรมและผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี. อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี.

คณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี. (2566). รายงานการประชุมคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอเมืองราชบุรี. อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี.

ธีระธวัช ชันดีสุข. (2563). การพัฒนาบทบาทคณะกรรมการขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.

วราวุฒิ องค์กร. (2563). ผลสำเร็จของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี: กรณีศึกษาอำเภอเขาฉกรรจ์ราชบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

วิชชัย ศรีบรรพต. (ไม่ปรากฏปี). ความคิดเห็นของคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภาษาอังกฤษ

Community Development Department. (2020). Thai Women Empowerment Fund policy implementation report. Bangkok: CDD.

Yin, R. K. (2014). Case Study Research: Design and Methods. Thousand Oaks, CA: Sage.

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

United Nations Development Programme (UNDP). (2023). *Gender Equality Strategy 2022–2025*. New York, NY: UNDP.

UN Women. (2020). *Women Empowerment and Community Fund Approach in Thailand*. United Nations Women Asia Office, Bangkok.

ASEAN Secretariat. (2021). *Report on Women Empowerment and Local Economic Development in ASEAN Communities*. Jakarta.

Asian Development Bank. (2020). *Gender Empowerment and Small Fund Mechanisms in Local Communities*. ADB Report.

คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยาอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี**QUALITY OF LIFE OF RESIDENTS IN PATTAYA CITY, BANG LAMUNG
DISTRICT, CHONBURI PROVINCE****ชูชาติ ทศนศร****รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี****บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และ (2) ศึกษาแนวทางคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน จำนวน 119,532 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านจิตใจ รongลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านร่างกาย ตามลำดับ และ(2) แนวทางคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางการสื่อสารและศักยภาพผู้นำชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนทรัพยากรและนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาเมืองพัทยา เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต เขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of quality of life of residents in Pattaya City, Bang Lamung District, Chonburi Province. (2) to Study the guidelines for the quality of life of people in Pattaya City, Bang Lamung District, Chonburi Province.

This research was quantitative research. The population consists of 119,532 people residing in the Pattaya City area, Bang Lamung District, Chonburi Province. Using Taro Yamane's sample table, a sample size of 400 people was obtained. A random sampling method was used, with questionnaires as the data collection tool. The statistical methods used for analysis included calculating the mean and standard deviation.

The research findings were found that: (1) Overall, the quality of life of residents in Pattaya City, Bang Lamung District, Chonburi Province was at a high level. When considered by individual aspects, it was found that the psychological aspect ranked highest, followed by the environmental aspect and the physical aspect, respectively; and (2) Guidelines for improving the quality of life of the population in Pattaya City should emphasize promoting public participation at all levels, along with the development of communication channels and the capacity building of community leaders in order to strengthen communities. Relevant agencies should support resources and apply the research findings in formulating policies and development plans for Pattaya City to sustainably enhance the quality of life of the population.

Keywords: Quality of life, Pattaya City, Bang Lamung District; Chonburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเมืองในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากคุณภาพชีวิตเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงความเป็นอยู่ ความสุข และความพึงพอใจในการดำรงชีวิตของประชาชน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ ความสัมพันธ์ทางสังคม และสิ่งแวดล้อม หากประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ย่อมส่งผลให้สังคมมีความมั่นคงและสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่อง

จากหน่วยงานภาครัฐและนักวิชาการ ได้เน้นให้เห็นว่าการที่จะพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชนให้ดียิ่งขึ้นนั้น จะต้องช่วยให้ประชาชนและชุมชนมีศักยภาพ และความสามารถที่จะดำเนินการพัฒนา และปรับเปลี่ยน พฤติกรรมสุขภาพของชุมชนได้ด้วยตนเอง ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงาน เพื่อจะช่วยให้ชุมชนได้พัฒนาในเรื่องต่าง ๆ คือจะช่วยให้แผนงานต่าง ๆ ที่วางไว้นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่าง เหมาะสมกับความสนใจ ความต้องการ และค่านิยมของประชาชน หรือชุมชนจะได้แนวคิดใหม่ ๆ และภูมิปัญญาของชุมชนมาช่วยแก้ปัญหา อย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้เกิดการไว้วางใจ และสนับสนุนในการดำเนินงาน ช่วยให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหา หรือให้ความสนใจปัญหา และพัฒนาความสามารถที่จะนำไปสู่การรับผิดชอบในการดำเนินงานด้วยตนเอง ชุมชนเป็นสถานที่รวมของ กลุ่มประชาชนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถกลมเกลียวให้คนในชุมชนมีความเชื่อ อุดมการณ์และยึดถือในจริยธรรมอย่าง เดียวกัน คนในชุมชนจึงมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และมีเอกลักษณ์ของตนเองปัญหาและความต้องการของชุมชนนั้นเป็นผลผลิตของวัฒนธรรม โครงสร้างทางสังคม และเศรษฐกิจและสภาพของสิ่งแวดล้อมของชุมชนเอง ในขณะที่วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนกำลังมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างจากเดิมไปในชุมชนแบบดั้งเดิมที่ไม่มี การติดต่อกับภายนอกมากนัก ความต้องการของชุมชนมักจะปรากฏออกในรูปของการเน้นหนัก ในเรื่องการบริโภค แต่ในชุมชนที่ทันสมัยและมีการติดต่อกับสังคมภายนอกตลอดเวลา นั้น ความต้องการของชุมชนจะมีลักษณะเด่นในเรื่องการพัฒนา (พัฒน์ บุญยรัตพันธ์, 2549)

การพัฒนาเมืองให้น่าอยู่อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “การมีส่วนร่วมของชุมชน” ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน เมืองพัทยา ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีสถานะเทียบเท่าเทศบาล มีภารกิจสำคัญในการบริหารจัดการเมือง การพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มีความมั่นคงและมีความสุขในการดำรงชีวิต

เมืองพัทยาเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัดชลบุรีและของประเทศประชาชนในพื้นที่ที่มีความหลากหลายทั้งด้านอาชีพ รายได้ และวัฒนธรรม ทำให้การบริหารจัดการเมืองต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและครอบคลุมทุกมิติ การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสะท้อนปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาเมืองได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม แม้เมืองพัทยามีศักยภาพสูงด้านเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐาน แต่ปัญหาด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนยังคงมีอยู่ในหลายประเด็น เช่น ความเหลื่อมล้ำทางรายได้ ปัญหาที่อยู่อาศัย การจัดการสิ่งแวดล้อม การจราจร และการเข้าถึงบริการสาธารณะของภาครัฐ หากประชาชนในพื้นที่ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนและร่วมพัฒนาเมือง ปัญหาเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และความยั่งยืนของชุมชนในระยะยาว

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วม รูปแบบของการมีส่วนร่วม และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ผลการศึกษานี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบาย หรือปรับปรุงการบริหารงานของเมืองพัทยาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละ

มุง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 119,532 คน (ที่มา องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ,2568)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 119,532 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างให้เป็นจำนวนเต็มรวมทั้งหมด 400 คน

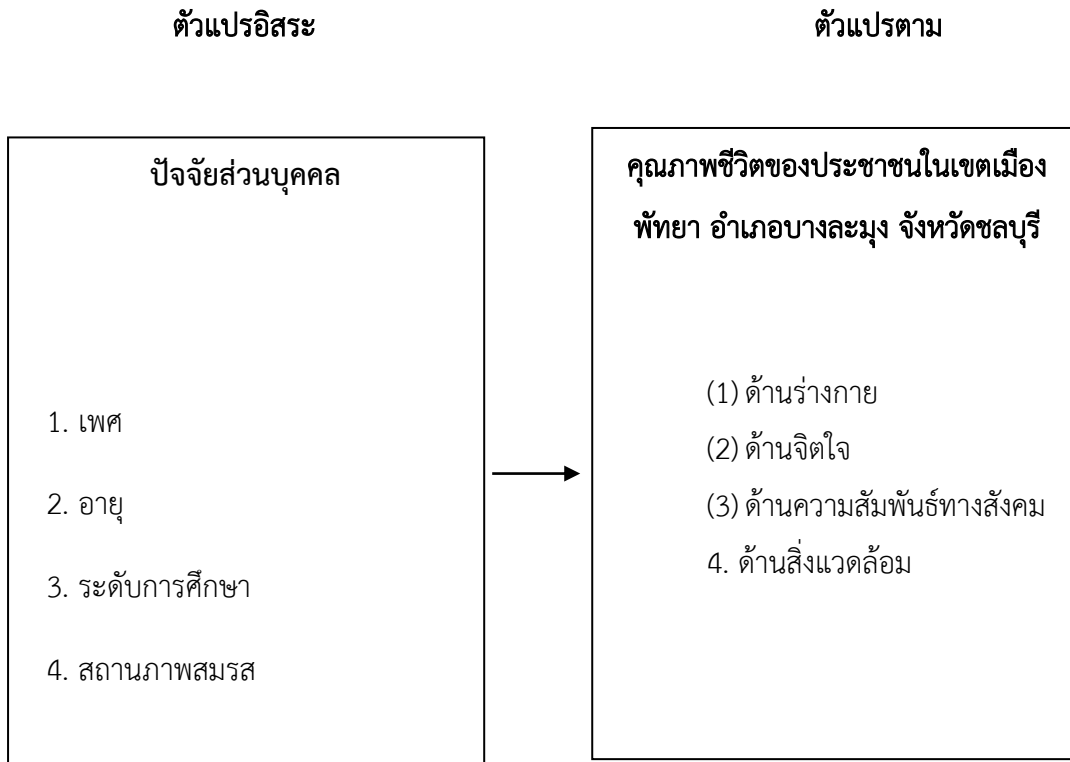
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการองค์กร

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

คำว่า “การมีส่วนร่วม” (Participant) คือ กระบวนการซึ่งผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลและมีส่วนร่วมในการริเริ่มการพัฒนาและการตัดสินใจที่มีผลต่อทรัพยากรทั้งหลายและมีผลต่อเขาทั้งหลาย การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชน ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้นการทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหาที่ส่วนราชการจะดำเนินการและการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหานั้นประชาชน

เกิดความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการผลักดันในภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จเพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

Lisk (1985) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะต้องมีความสัมพันธ์กับแนวคิดเรื่องความเชื่อใจและการยอมรับตนเอง เพื่อที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากระดับความพึงพอใจ ระดับความไว้วางใจ และต้องครอบคลุมทั้งทัศนคติ ความคาดหวัง และกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน

Erwin (1976) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนคือ กระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ และความชำนาญ ร่วมกับวิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

สรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนเข้าไปมีบทบาทในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของรัฐ องค์กร หรือชุมชน โดยมีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นตอนการคิด การวางแผน การตัดสินใจ การปฏิบัติ การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อประโยชน์ส่วนรวมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองและชุมชนอย่างยั่งยืน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ ความสมัครใจ อิสระทางความคิด และการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้และความรับผิดชอบร่วมกันในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของชุมชนในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ระเบียบ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี แล้วนำมากำหนดเป็นข้อความแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแต่ละข้อ โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามแต่ละข้อ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 69.75 เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 อายุอยู่ระหว่าง 25 - 31 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 และส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 ตามลำดับ
2. คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.96) รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.95) และด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.92) น้อยที่สุด

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี มีผลการศึกษานำเสนอการอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมและ

รายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านร่างกาย น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภพัฒน์ ทศรัฐ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของประชาชน : กรณีศึกษาอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างสวนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.70 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ร้อยละ 25.40 อยู่ในสถานภาพสมรส ร้อยละ 66 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.80 มีอาชีพ เกษตรกรรม ร้อยละ 44.10 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 47.10 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวสวนใหญ่ 3 - 4 คน ร้อยละ 57.90 คุณภาพชีวิตของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตอำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

ด้านร่างกาย พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรับประทาน อาหารที่ถูกหลักโภชนาการ มากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และท่านสามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้สะดวก น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **ธัญญนันท เศรษฐรัตน์กุล** (2568) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านร่างกายรองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านสิ่งแวดล้อม ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยภาพรวมประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน

ด้านจิตใจ พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพญา

อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านจิตใจ โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กิจกรรมชุมชนส่งผลให้ท่านมีทัศนคติเชิงบวกต่อชีวิต มากที่สุด รองลงมาคือ การมีปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นมิตรและสบายใจ และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากชุมชนทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจมากขึ้น น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอุซุรุ ศิริรังษี (2568) ได้ศึกษาเรื่องการพึ่งตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของประชาชนในจังหวัดนครปฐม พบว่า (1) การพึ่งตนเองของประชาชน ในจังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเทคโนโลยี

ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ด้านสังคมและวัฒนธรรม ด้านจิตใจ ด้านเศรษฐกิจ และด้านวัฒนธรรม ตามลำดับ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ในจังหวัด นครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับ ผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วม ร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ คุณภาพชีวิตของประชาชน ในจังหวัด นครปฐมโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมาก ไปน้อย คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสิ่งแวดล้อม และ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ตามลำดับ (2) การ พึ่งตนเอง ด้านเทคโนโลยี ด้านจิตใจ และด้านสังคมและวัฒนธรรม กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้าน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการ ประเมินผล ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน ในจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและร่วมวางแผนในการ พัฒนา คุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดนครปฐม

ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนกับคุณภาพชีวิตของประชาชนใน

เขตเมืองพญา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม โดยรวมและรายด้าน โดย

ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะหรือกิจกรรมชุมชน อยู่เป็นประจำ มากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนช่วยให้ท่านได้พบปะผู้คน

ใหม่ ๆ และชุมชนมีการร่วมมือในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยชนะชัย สายตา (2568) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ตำบลพุดา อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่ตำบลพุดา อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมล้วนอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ตำบลพุดาอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น อายุ สถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมืองพญา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ทางเดินเท้า ฯลฯ มีความเหมาะสมและเพียงพอ มากที่สุด รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพแวดล้อมโดยรวมเอื้อต่อการ ใช้ ชีวิตประจำวัน และชุมชนของท่านมีการจัดการขยะอย่างเหมาะสม น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศิริพร สุริยะ (2566) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมระบบสุขภาพจิตของชุมชน

กรณีศึกษา: ชุมชนซอยร่วมสุข แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร พบว่า 1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในกระบวนการเพื่อส่งเสริมระบบสุขภาพจิตของชุมชน ได้แก่ สำรวจข้อมูล แจ้ง ข้อมูลข่าวสาร ตัดสินใจ เข้าร่วมกิจกรรมและสรุปผลร่วมกันอย่างต่อเนื่องในด้านการสุขภาพจิต 2. การดำเนินงานเพื่อส่งเสริมพลังสุขภาพจิตของชุมชน โดยสุขภาพจิตที่ดีเกิดขึ้นได้จากตัวบุคคล ส่งผ่านไปยังครอบครัวและชุมชน ผ่านกระบวนการด้านเสริมพลังชุมชน กิจกรรมชุมชน วัฒนธรรม ชุมชน ทุนชุมชน เครือข่ายชุมชน ส่งผลให้เป็นชุมชนเข้มแข็งสามารถดูแลจัดการตนเองได้ 3. แนวทาง ในการส่งเสริมระบบสุขภาพจิตของชุมชน 1) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อกำหนดเป้าหมายดำเนินกิจกรรม 2) สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในชุมชนโดยจัด กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะสามารถจัดการกับปัญหาสุขภาพจิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) สร้างระบบการช่วยเหลือโดยอาสาสมัครในชุมชนเพื่อเป็นทีมให้คำปรึกษาแนะนำแก่ชุมชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ 4) ควรมีปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อ สุขภาพจิตที่ดีของชุมชน 4. ข้อเสนอแนะ 1) ควรมีการเพิ่มจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขกรุงเทพมหานครและได้รับการฝึกอบรมการเป็นที่ปรึกษาทางสุขภาพจิตของชุมชน เพื่อให้มีความรู้ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาผ่านการดำเนินกระบวนการกิจกรรม 2) ควรจัดให้มีพื้นที่เพื่อให้สมาชิก ชุมชนได้ปรึกษาแนะนำโดยปรับเปลี่ยนกิจกรรมไปตามความเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม 3) ควรจัดทำแผนสุขภาพจิต โดยกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย เพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการด้านสุขภาพจิต ชุมชนเพื่อส่งเสริมระบบสุขภาพจิตชุมชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกกระดับ ตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงาน และร่วมติดตามประเมินผล โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตเมืองพัทธามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกิจกรรมพัฒนาชุมชน เพื่อให้การพัฒนาตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืน
2. ควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชน และประชาชนให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และเข้าถึงได้ง่าย เช่น การใช้สื่อดิจิทัลหรือสื่อชุมชน เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงบทบาทและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน
3. ควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และภาวะผู้นำของผู้นำชุมชนและแกนนำท้องถิ่น เพื่อให้สามารถเป็นตัวกลางในการประสานงาน กระตุ้นการมีส่วนร่วม และสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่
4. ควรสนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร และกิจกรรมที่เอื้อต่อการรวมกลุ่มของประชาชน เช่น กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม สาธารณสุข ความปลอดภัย และวัฒนธรรมชุมชน เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบร่วมกันในชุมชน

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาเมืองพัทยา โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตในเขตเมือง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. **ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น** การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนในเขตพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากเขตเมืองพัทยา หรือเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่เมืองและพื้นที่ชนบท เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถอธิบายความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของชุมชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2. **ควรศึกษาเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ** ควรมีการนำการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม หรือการสังเกตแบบมีส่วนร่วม มาใช้ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจบริบท ปัญหา และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนและคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

3. **ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต** การวิจัยในอนาคตอาจศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม หรือเทคโนโลยี ที่อาจมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเมือง เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

บรรณานุกรม

ชนะชัย สายตา. (2568). **คุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ตำบลพุดา**

อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ธัญญ์นนท์ เศรษฐรัตน์กุล. (2568). **คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาดี**

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต.

ปรางทิพย์ ภักดีศิริไพโรจน์. (2559). **การศึกษาคุณภาพ ชีวิตของคนในชุมชนบ้านแสนตอ หมู่ 11**

ตำบล ท่าผาอำเภอกะลา จังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.

พัชรินทร์ ผิวนิล. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การ**

ของพนักงาน บริษัทไฮเออร์ อิเล็กทริก (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). ในวิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริพร สุริยะ. (2566). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการส่งเสริมระบบสุขภาพจิตของชุมชน กรณีศึกษา:**

ชุมชนซอยร่วมสุข แขวงบางขุนเทียน เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร.พัฒนาชุมชน

มหาบัณฑิต ภาควิชานโยบายสังคม การพัฒนาสังคม และการพัฒนาชุมชน คณะสังคม

สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เศรษฐรัตน์กุล ธ., & สอดส่อง. (2024). **คุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล**

นาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

อุดรธานี, 6(4), 72–88.

อุชุกร ศิริรังษี. (2568). **การพึ่งตนเองและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ของ**

ประชาชนในจังหวัดนครปฐม.มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5thed.). New York : Harper

Collins Publishers. (pp.202-204)

Regmi, K., & Jones, L. (2020). A Systematic Review of the Factors—Enablers and

Barriers—Affecting e-Learning in Health Sciences Education. **BMC Medical**

Education, 20, Article No. 91.

**การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว
โดยชุมชนมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา**
THE DEVELOPMENT OF A COMMUNITY BASED LONG-TERM HEALTH CARE MODEL
FOR THE ELDERLY AND PERSONS WITH DISABILITIES THROUGH COMMUNITY
PARTICIPATION OF THE THUNG PHO SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGNIZATION
SABA YOI
DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE.

จิตติเกาะห์ แซ่ฮามา

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ(1)เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา (2)เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตำบลทุ่งพอ

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณคือผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ตำบลทุ่งพอ จำนวน 100 คน ซึ่งได้มาด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการดูแลสุขภาพและความต้องการในการดูแลสุขภาพระยะยาววิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสวนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่ผู้ดูแลอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านผู้นำชุมชนและเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า(1)การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนเป็นอย่างดีการให้ความสำคัญของผู้นำท้องถิ่นอาสาสมัครและผู้ตรวจวัดได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี(2)การบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในพื้นที่การพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลและอาสาสมัครชุมชนและระบบการติดตามและประเมินผลการดูแลอย่างต่อเนื่องผลการประเมินการนำรูปแบบไปใช้พบว่าผู้สูงอายุและผู้พิการมีคุณภาพ

พืชีวิตที่ดีขึ้นมีความพึงพอใจต่อการดูแลสุขภาพในระดับมากและชุมชนมีความเข้มแข็งในการจัดการดูแลสุขภาพพระยะยาวอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การดูแลสุขภาพพระยะยาว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ การมีส่วนร่วมของชุมชน

ABSTRACT

This research objectives were (1) examine the problems and needs related to long-term health care for older persons and persons with disabilities under the responsibility of Thung Por Subdistrict Administrative Organization (SAO), Sabayoi District, Songkhla Province and (2) to explore appropriate approaches for developing a community-participatory long-term care model for older persons and persons with disabilities that aligns with the local context of Thung Pho Subdistrict.

This research was a quantitative. The design was employed, integrating quantitative and qualitative approaches. The quantitative sample consisted of 100 older persons and persons with disabilities residing in Thung Pho Subdistrict, selected through stratified random sampling. Data were collected using a questionnaire on health care conditions and long-term care needs and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were obtained through in-depth interviews and focus group discussions with relevant stakeholders, including caregivers, village health volunteers, community leaders, and local administrative officers. Qualitative data were analyzed using content analysis.

The results found that (1) the assessment of problems and needs in long-term health care demonstrated strong participation from families and the community, with significant support from local leaders, community caregivers (CGs), and care managers (CMs); and (2) effective integration and collaboration among local agencies, capacity building for caregivers and community volunteers, and a continuous monitoring and evaluation system were essential components of the developed model. The evaluation of the model's implementation indicated improvements in the quality of life of older persons and persons with disabilities,

high levels of satisfaction with health care services, and strengthened community capacity for sustainable long-term health care management.

Keywords: long-term health care, older persons, persons with disabilities, community participation,

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 เป็นต้นมาโดยมีสัดส่วนผู้สูงอายุเกินร้อยละ20ของประชากรทั้งหมดและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2566) พบว่า ประเทศไทยมีผู้สูงอายุมากกว่า 13 ล้านคน และคาดว่าจะเข้าสู่ สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด (Super-Aged Society) ภายในปี พ.ศ. 2578ซึ่งหมายความว่าประชากรมากกว่าร้อยละ28จะมีอายุตั้งแต่60ปีขึ้นไปการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้เกิดภาระด้านสุขภาพและการดูแลระยะยาวเพิ่มขึ้นทั้งต่อครอบครัวชุมชนและหน่วยงานภาครัฐในขณะเดียวกันจำนวนคนพิการในประเทศไทยก็เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากข้อมูลกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ(2567)ระบุว่ามีความพิการที่ขึ้นทะเบียนแล้วมากกว่า 2 ล้านคนโดยส่วนใหญ่เป็นผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกายซึ่งจำเป็นต้องได้รับการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกับผู้สูงอายุปัญหาที่ตามมาคือครอบครัวส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกที่สามารถดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการลดลงเนื่องจากโครงสร้างครอบครัวเปลี่ยนจากครอบครัวขยายเป็นครอบครัวเดี่ยวลูกหลานต้องออกไปทำงานนอกพื้นที่ทำให้การดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการต้องพึ่งพาองค์กรภาครัฐและชุมชนในท้องถิ่นมากยิ่งขึ้นองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งโพซึ่งเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดจึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเปราะบางโดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ.2537และนโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่เน้นให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในพื้นที่อย่างไรก็ตามการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในหลายพื้นที่ยังคงประสบปัญหา เช่น

โครงสร้างประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society)จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้นในทุกจังหวัดรวมถึงจังหวัดสงขลาซึ่งมีสัดส่วนผู้สูงอายุน้อยกว่าร้อยละ16-18ของประชากรทั้งหมด ส่งผลให้ความต้องการบริการด้านสาธารณสุขการฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลระยะยาวมีความสำคัญมากขึ้นขณะเดียวกันผู้พิการในชุมชนโดยเฉพาะผู้พิการด้านกา

รเคลื่อนไหวสติปัญญาและการมองเห็นก็จำเป็นต้องได้รับการดูแลและการสนับสนุนจากทั้งรัฐและชุมชนอย่างต่อเนื่องตำบลทุ่งพออำเภอสะบ้าย้อยจังหวัดสงขลาเป็นชุมชนขนาดกลางที่มีจำนวนผู้สูงอายุ มาขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ จำนวน 1,160 คน และผู้พิการ 240 คนซึ่งถือเป็นสัดส่วนค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรในพื้นที่ด้วยเหตุนี้การจัดตั้ง“ศูนย์พัฒนาและฟื้นฟูคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ” จึงมีบทบาทสำคัญในการดูแลฟื้นฟูพัฒนาศักยภาพรวมถึงเป็นศูนย์กลางประสานงานภาคีต่างๆในการยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มเป้าหมายอย่างไรก็ตาม จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า การฟื้นฟูคุณภาพชีวิตยังไม่เป็นระบบ การมีส่วนร่วมของชุมชนยังคงอยู่ในระดับปานกลางกิจกรรมบางประเภทไม่สอดคล้องความต้องการที่แท้จริงผู้สูงอายุและผู้พิการจำนวนมากยังเข้าไม่ถึงบริการและการบริหารจัดการขาดรูปแบบที่ชัดเจนการศึกษาการจัดระบบการดูแลระยะยาวในบริบทไทยชี้ว่าแม้มีบริการด้านสาธารณสุขและสวัสดิการหลายรูปแบบ แต่ยังขาดรูปแบบการบูรณาการที่เป็นระบบและเข้มแข็งในระดับชุมชน โดยการมีส่วนร่วมของครอบครัวชุมชนและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการดูแลระยะยาวยั่งยืนและเข้าถึงได้ ในระดับท้องถิ่น เช่น ตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อยจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ชนบทและมีสัดส่วนประชากรกลุ่มเปราะบาง (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มคนที่มีภาวะพึ่งพิงเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก) การเข้าถึงบริการสุขภาพเชิงป้องกัน การฟื้นฟูและการช่วยเหลือในชีวิตประจำวันยังมีข้อจำกัดดังนั้นการพัฒนารูปแบบการดูแลที่ใช้ทรัพยากรชุมชนและการบริหารจัดการโดยองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.)จะช่วยเพิ่มความครอบคลุมและความสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นจากการสำรวจประเมินคัดกรองสุขภาพผู้สูงอายุ จำนวน 6.3 ล้านคนในปี 2566 โดยกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ร้อยละ 79.00 (5 ล้านคน)คือผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมที่ยังช่วยเหลือตนเอง ผู้อื่น ชุมชน และสังคมได้ และ ร้อยละ 21.00(1.3ล้านคน)คือผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงหรือที่เรียกว่ากลุ่มติดบ้านเป็นผู้สูงอายุที่เคลื่อนไหวช่วยเหลือตนเองได้บ้างและกลุ่มติดเตียงเป็นผู้สูงอายุ กลุ่มที่เคลื่อนไหวไม่ได้ พิการหรือภาวะทุพพลภาพ ที่ต้องการดูแลระยะยาว และพบว่าปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุที่พบบ่อยคือกลุ่มโรคเรื้อรัง โดยร้อยละ 46.91 เป็นโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 21.79 เป็นโรคเบาหวาน และร้อยละ2.51เป็นโรคหลอดเลือดในสมองตีบซึ่งการเจ็บป่วยเรื้อรังดังกล่าวต้องการการดูแลอย่างต่อเนื่อง แต่ปัจจุบันระบบบริหารโรงพยาบาลยังไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอถึงแม้ว่าที่ผ่านมาจะมีโครงการเกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่มีการศึกษาที่พบว่าผลการดำเนินงานด้านสุขภาพเพื่อพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุที่ดีและยั่งยืนยังไม่บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควรการดูแลผู้สูงอายุต่อเนื่องจากโรงพยาบาลไปสู่บ้านและการดูแลที่บ้าน

จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะการเจ็บป่วยเรื้อรังควรมีการวางแผนตั้งแต่แรกสำหรับผู้ป่วยการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนจะต้องมีรูปแบบการดูแลที่ต่อเนื่องจากสถานบริการถึงชุมชนโดยอาศัยกลยุทธ์การมีส่วนร่วมของชุมชนกรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงระยะยาวในชุมชน(Long Term Care : LTC)ขึ้นเป็นปฏิบัติการที่ใช้ในการดูแลส่งเสริมป้องกันรักษาฟื้นฟูให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีโดยทั่วกันเพื่อเป็นการกำหนดทิศทางนโยบายยุทธศาสตร์และมาตรการต่างๆที่ใช้ดำเนินการด้านผู้สูงอายุให้ชัดเจนมีการจำแนกผู้สูงอายุตามกลุ่มศักยภาพตามความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน (Barthel Activities of Daily Living : ADL) ได้ 3 กลุ่มคือ กลุ่ม 1 ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมหรือกลุ่มที่ช่วยเหลือตัวเองได้ช่วยเหลือผู้อื่นได้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆในสังคมได้ กลุ่ม 2 ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน กลุ่มที่ยังช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง แต่ช่วยเหลือผู้อื่นไม่ได้ เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆในสังคมได้น้อยกลุ่ม 3 ผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียงหรือช่วยเหลือตัวเองไม่ได้จังหวัดสงขลาที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ชุมชนด้วยรูปแบบการดำเนินงานโดยการรวมทุกภาคีเครือข่ายทางสังคมในชุมชนให้ร่วมเป็นเครือข่ายปฏิบัติงานในการดูแลผู้สูงอายุร่วมกันวางแผนร่วมดำเนินการร่วมรับผลประโยชน์และร่วมตรวจสอบประเมินผลเพื่อความเข้มแข็งและยั่งยืนในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านและกลุ่มติดเตียง

การมีส่วนร่วมของชุมชนสิ่งที่สำคัญเพราะมนุษย์อยู่ร่วมกันปีนปีนสังคมต่างพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เพื่อการพัฒนาและดูแลซึ่งกันและกันในชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลร่วมรับรู้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจร่วมกันทำงานและร่วมรับผลที่เกิดจากการมีส่วนร่วมไปจนกระทั่งถึงร่วมตรวจสอบเพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่และมีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางไม่เพียงจะมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นแต่ยังมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการพัฒนาสังคมของท้องถิ่นด้วยฉะนั้นผู้สูงอายุในพื้นที่จะได้รับการดูแลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านสวัสดิการการช่วยเหลือต่างๆการบูรณาการการทำงานในลักษณะของการร่วมกันทำงานจะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการทำงานสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ

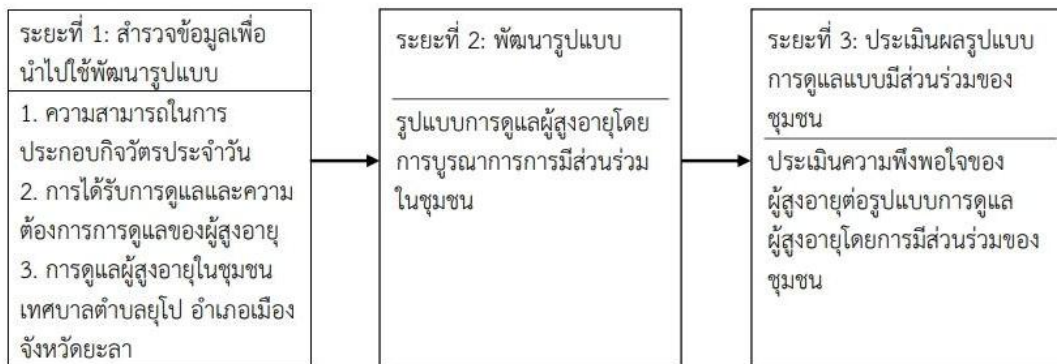
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตำบลทุ่งพอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยอ้างอิงจากแนวคิด การมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation Model) และแนวคิด การดูแลสุขภาพระยะยาว (Long-Term Care Model) โดยองค์ประกอบหลักของกรอบแนวคิดประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ (ท้องถิ่น ชุมชน ครอบครัว และภาคีเครือข่าย)
2. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพระยะยาว
3. ยาวที่ครอบคลุมการป้องกัน การดูแล และการฟื้นฟู
4. ผลลัพธ์ที่คาดหวังคือผู้สูงอายุและผู้พิการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและชุมชนมีศักยภาพในการจัดการตนเอง

การจัดการตนเอง



สมมติฐานของการวิจัย

1

การมีส่วนร่วมของชุมชนมีผลต่อประสิทธิภาพของการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว

2 รูปแบบการดูแลที่พัฒนาขึ้นโดยชุมชนมีส่วนร่วมจะสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการได้อย่างยั่งยืน

3

การจัดเตรียมแผนการดูแลการเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนและภาคีเครือข่ายการดูแลผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงที่บ้านการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายในการดำเนินกิจกรรมการดูแลอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาได้กำหนดการศึกษาวิจัยแบบมีส่วนร่วมในครั้งนี้มีการศึกษาข้อมูลและพัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุผู้พิการ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์รูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุผู้พิการ

ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุผู้พิการโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

ระยะที่ 3 ประเมินรูปแบบการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุผู้พิการ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุผู้พิการ

2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในพื้นที่ตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้สูงอายุ ผู้พิการ อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ อบต.

4 ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านเวลาการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2568 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม โดยเฉพาะบริบทของ ตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ดังนี้

นโยบายการดูแลผู้สูงอายุองค์การอนามัยโลก ได้กำหนดให้ผู้สูงอายุคือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีหรือมากกว่าในประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์ที่อายุ 65 ปีและในพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ, 2553) ได้แบ่งกลุ่มผู้สูงอายุไว้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้สูงอายุตอนต้น อายุ 60-69 ปี เป็นผู้สูงอายุที่ยังมีกำลังช่วยเหลือตนเองได้
2. ผู้สูงอายุตอนกลาง อายุ 70-79 ปี เป็นผู้สูงอายุที่เริ่มมีอาการเจ็บป่วยร่างกายเริ่มอ่อนแอ มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง

3. ผู้สูงอายุตอนปลาย อายุ 80 ปี ขึ้นไปเป็นผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยบ่อยขึ้น อวัยวะเสื่อมสภาพ และอาจมีภาวะทุพพลภาพ

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา(ResearchandDevelopment:R&D)โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน(MixedMethodsResearch)ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งเชิงกว้างและเชิงลึกสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ตำบลทุ่งพอ

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

- 1) การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว
- 2) การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม
- 3) การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการดูแลสุขภาพที่พัฒนาขึ้น

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วม เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยประยุกต์ใช้แนวทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อให้ได้รูปแบบการดูแลที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนและสามารถนำไปใช้ได้จริง การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะสำคัญ ดังนี้

ระยะที่1การศึกษาสถานการณ์และความต้องการในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)เพื่อศึกษาสภาพปัญหาความต้อกาและศักยภาพของชุมชนในการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ดูแลในครอบครัว อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน บุคลากรสาธารณสุข และผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสนทนากลุ่ม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการดูแลที่เหมาะสม

ระยะที่2การพัฒนาารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม

เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Developmental Research) โดยนำผลการศึกษาจากระยะที่ 1 ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มาสังเคราะห์เป็นารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว จากนั้นจัดกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการระดมความคิดเห็นจากภาคีเครือข่าย เพื่อปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และศักยภาพของชุมชน

ระยะที่ 3

การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว

เป็นการวิจัยเชิงทดลองเบื้องต้น (Quasi-experimental Research) เพื่อศึกษาผลการนำรูปแบบที่พัฒนาแล้วไปใช้จริงในชุมชน โดยเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการใช้รูปแบบในกลุ่มตัวอย่าง ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผล ได้แก่ ระดับความสามารถในการดำรงชีวิตประจำวัน คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ ระดับภาระของผู้ดูแล และความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อประเมินประสิทธิผลและความเหมาะสมของรูปแบบการดูแล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ซึ่งขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ จำนวนทั้งสิ้น 1,400 คน

2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา จำนวน 100 คน ซึ่งได้มาจากประชากรทั้งหมดจำนวน 1,400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสมและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้แบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิ (Strata) ตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1) กลุ่มผู้สูงอายุ

2) กลุ่มผู้พิการ

จากนั้นจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรในพื้นที่ และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จนครบตามจำนวนที่กำหนด รวมทั้งสิ้น 100 คน

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) เป็นผู้สูงอายุหรือผู้พิการที่อาศัยอยู่ในตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

2) สามารถสื่อสารและให้ข้อมูลได้ หรือมีผู้ดูแลให้ข้อมูลแทน

3) สม่ครใจเข้าร่วมการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิดังกล่าวช่วยให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนสภาพจริงของประชากรและมีความเหมาะสมต่อการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรทั้งหมดจำนวน 1,400 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ซึ่งแบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้นภูมิ ได้แก่ ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

จากนั้นกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากร

จากสำรวจได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อให้เป็นไปตามหลักของการวิจัย ได้สุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ได้กลุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดให้แต่ละหมู่บ้านเป็น 1 หน่วยของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัย ใช้การคำนวณหาสัดส่วน (Proportional Random Sampling) ของผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ตำบลทุ่งพอ โดยวิธีเทียบบัญญัติไตรยางค์จากสูตร ดังนี้

เครื่องมือวิจัย

1 ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย /เดือน เป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 ความต้องการในการจัดสวัสดิการให้กับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการในเขตตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ (Likert Type) มี 5 ระดับ ได้มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการบริการสาธารณะของกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม
4. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว
5. ทดลองใช้ รูปแบบที่ พัฒนาขึ้นในพื้นที่ ตำบลทุ่งพอ และประเมินผลการดำเนินงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาสถานการณ์และความต้องการ

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากผู้สูงอายุและผู้พิการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบประเมินความสามารถในการดำรงชีวิตประจำวัน (ADL) ควบคู่กับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ แก้วผู้ดูแลในครอบครัวอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

บุคลากรสาธารณสุขและผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการเก็บข้อมูล และสิทธิของข้อมูล พร้อมขอความยินยอมในกาเข้าร่วมการวิจัยโดยเน้นการรักษาความลับและการใช้ข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น

ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนารูปแบบการดูแล

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาจากระยะที่ 1 มาสังเคราะห์ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรม เพื่อจัดทำร่างรูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว จากนั้นจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือประชุมเชิงปฏิบัติการกับภาคีเครือข่ายในชุมชน เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงรูปแบบการดูแลให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการดังกล่าวเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการดูแลแบบสมบูรณ์

ระยะที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบ

หลังจากได้รูปแบบการดูแลแบบสมบูรณ์ผู้วิจัยนำรูปแบบไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ศึกษาเป็นระยะเวลาที่กำหนด โดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังการใช้รูปแบบ (Pretest-Posttest) ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลระยะนี้ใช้แบบสอบถามและแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วรวมทั้งเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์และการสังเกต เพื่อสะท้อนผลลัพธ์และความเหมาะสมของรูปแบบการดูแลที่พัฒนาขึ้นการควบคุมคุณภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยมีการชี้แจงวิธีการใช้เครื่องมือให้แก่ผู้ช่วยวิจัยและอาสาสมัครที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปในทิศทางเดียวกันและตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลนอกจากนี้ยังมีการติดตามและทบทวนขั้นตอนการเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1 หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่ต้องการวัดใช้สูตร (สมนีกัทธิยธนี, 2546, น. 220)

2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3 สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4

สถิติที่ใช้กับการวิเคราะห์ระดับความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลแว้ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ค่าเฉลี่ย(Mean)และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5

สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความต้องการในการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอเสบาย้อย จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ ได้แก่ test(Independent Samples) ส่วน สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย /เดือนใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนFtest(OnewayANOVA)โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ระดับ.05กรณีพบความแตกต่างผู้วิจัยจะได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้(Sheffe')

6 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการพรรณนาความตามเนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการกองทุนระบบดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน จำแนกได้ดังนี้

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 50

รองลงมาอายุ 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 อายุ 18-30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และต่ำกว่า จำนวน23 คน คิดเป็นร้อยละ 18

5.1.1.4 ด้านสถานภาพ พบว่าจากกลุ่มตัวผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่/อาสาสมัคร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับถัดไป ผู้สูงอายุ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ถัดไป คือ ผู้นำชุมชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และ อันดับสุดท้าย คือ ผู้พิการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 05.00

5.1.1.5 ด้านระดับการศึกษา พบว่า พบว่าจากกลุ่มตัวผู้ตอบแบบสอบถาม 100 คน ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา อยู่ในระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับถัดไป อยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ถัดไป อยู่ในระดับไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และ อันดับสุดท้าย คือ ประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 05.00

5.1.2 ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา คาดพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้สภาพปัญหาการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว ($X=3.67$) ความต้องการด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว ($X = 4.26$) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพ ($X = 3.98$) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพ ($X = 3.98$) ตามลำดับ ประกอบด้วย

5.1.2.1

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ด้านสภาพปัญหาการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.67$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้สูงอายุ/ผู้พิการมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพ ($X = 3.74$) ขาดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ($X = 3.66$) ขาดผู้ดูแลอย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวัน ($X = 3.65$) ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการดูแลระยะยาว ($X = 3.60$) ตามลำดับ

5.1.2.2

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ด้านความต้องการด้านการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.26$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขาดอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ($X = 4.35$) ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานในชุมชน ($X = 4.29$) ผู้สูงอายุ/ผู้พิการมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการสุขภาพ ($X = 4.22$) ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการดูแลระยะยาว ($X = 4.21$) ขาดผู้ดูแลอย่างต่อเนื่องในชีวิตประจำวัน ($X = 4.20$) ตามลำดับ

5.1.2.3

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.98$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ ($X = 4.08$) ผู้นำชุมชนมีบทบาทในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($X = 3.98$) ต้องการการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน ($X = 3.93$) ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลสุขภาพ ($X = 3.81$) องค์การบริหารส่วนตำบลสนับสนุนกิจกรรมอย่างเหมาะสม ($X = 3.09$) ตามลำดับ

5.1.2.4

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาว โดยชุมชนมีส่วนร่วม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ อำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลสุขภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.98$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในพื้นที่ ($X = 3.74$) ควรมีการติดตามและประเมินผลการดูแลอย่างสม่ำเสมอ ($X = 3.71$) ต้องการการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชน ($X = 3.66$) ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ($X = 3.65$) ควรพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการ ($X = 3.60$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพออำเภอสะบ้าย้อยจังหวัดสงขลาผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ

5.2.1 อภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการกองทุนระบะบคุดและระยะยาวอำเภอแกดำจังหวัดมหาสารคามได้แก่ปัจจัยด้านนโยบายส่งเสริมจากภาครัฐปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมจากประชาชน ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริหาร ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาารูปแบบการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้พิการในระยะยาวโดยชุมชนมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพออำเภอสะบ้าย้อยจังหวัดสงขลาได้แก่ปัจจัยด้านนโยบายส่งเสริมจากภาคด้านการมีส่วนร่วมจากประชาชนปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริหารปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1.1 ปัจจัยค่านโยบายส่งเสริมจากภาครัฐมีผลต่อการบริหารจัดการกองทุนระบะบคุดและระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง อำเภอแกดำจังหวัดมหาสารคาม ซึ่ง เป็น ไป ตาม สม ม ตี ฐ า น ท้ ง น้ อาจ เป็น เพราะ ว่า นโยบายการดำเนินการกองทุนระบะบคุดและระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเป็นตัวกำหนดทิศทางให้ระบบราชการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน โดยมุ่งหวังทำให้ประชาชนผู้สูงอายุได้รับประโยชน์สูงสุดสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยรัตน์ ยาประติษฐ์ อรสา กงตาล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดบริการดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ตำบลหนองลิ้ม อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้จัดทำวิจัย

จากผลการสำรวจดังกล่าวข้างต้น สามารถประมวลวิเคราะห์ผลที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1.

ได้ทราบข้อมูลผลกระทบและปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้ป่วยติดบ้านติดเตียงจากโรคหลอดเลือดสมองซึ่งจะได้แสวงหาแนวทางในการป้องกันควบคุมและเฝ้าระวังภาวะติดบ้านติดเตียงจากโรคหลอดเลือดสมองในพื้นที่ตำบลทุ่งพอ ต่อไป

2. ผลกระทบของครอบครัวผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงในตำบลทุ่งพอ จำนวน 98 คน ซึ่งจากเดิมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ป่วยก่อนจะติดบ้านติดเตียงค่อนข้างจะน้อยอยู่แล้วส่วนใหญ่

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000-6,000 บาท/เดือน เมื่อติดบ้านติดเตียงก็จะมีแค่รายได้เบี้ยยังชีพ โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงในปัจจุบันเฉลี่ยต่อเดือนแค่ 600-1,000 บาท **ลดลง 2,400-5,000 บาท/เดือน** และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ดูแลผู้ป่วยก่อนจะดูแลผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง จากเดิมก่อนดูแลผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ดูแลผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงในปัจจุบัน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500-5,000 บาท **ลดลง 2,500-5,000 บาท/เดือน** เกิดภาวะรายได้หาย รายจ่ายเพิ่ม ส่งผลกระทบต่อครอบครัวทำให้คุณภาพชีวิตการดำรงชีวิตของครอบครัวยิ่งแย่ ส่วนค่าใช้จ่ายในเรื่องที่เป็นภาระค่าใช้จ่ายมากที่สุดสำหรับการดูแลผู้ป่วยติดบ้านติดเตียง ส่วนใหญ่จะเป็นค่าอาหารการกินของผู้ป่วย

เพื่อการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือบุคคลและครอบครัวผู้สูงอายุและบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิงกาย ใต้กรอบกฎหมายและงบประมาณที่มีต่อหัวอย่างจำกัด ผู้จัดทำวิจัยเห็นว่าควรดำเนินการดังนี้

1.

นำข้อมูลผลกระทบและปัจจัยเสี่ยงที่มีความสัมพันธ์ทำให้ผู้ป่วยติดบ้านติดเตียงจากโรคหลอดเลือดสมองไปประยุกต์จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการการป้องกันควบคุมเฝ้าระวังและแก้ปัญหาภาวะติดบ้านติดเตียงจากโรคหลอดเลือดสมองในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

2. จัดทำโครงการจัดหาผ้าอ้อมสำเร็จรูปอุปกรณ์การแพทย์และอุปกรณ์เครื่องช่วยที่จำเป็นเพื่อการดูแลผู้สูงอายุและบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิงตามชุดสิทธิประโยชน์ในรายได้ที่ควรให้ความช่วยเหลือเร่งด่วนจำนวน 23 ราย เพื่อเสนอขอรับงบประมาณจากกองทุนหลักประกันสุขภาพองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอ ที่ซึ่งมีงบประมาณค้างท่อ ณ วันที่ 2 พฤษภาคม 2565 เป็นจำนวนเงินกว่า 1,217,577.23 บาท

3.

นำเสนอผลการประเมินความสามารถในการดำเนินชีวิตประจำวันตามดัชนีบาร์เธลเอดีแอล (ADL) และจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ที่ได้สำรวจจัดทำเบื้องต้นให้ผู้จัดการระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข (Care Manager) พิจารณาตรวจสอบประเมินแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) อย่างละเอียดทั้งนี้เพื่อประกอบข้อมูลให้ศูนย์พัฒนาและฟื้นฟูคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและคนพิการตำบลทุ่งพอซึ่งเป็นหน่วยงานขอรับงบประมาณสรุปจัดทำโครงการจัดบริการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง ประจำปี ๒๕65 เสนอขอรับงบประมาณต่อคณะอนุกรรมการสนับสนุนการจัดบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ

และบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิงองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอพิจารณาอนุมัติงบประมาณของกองทุนหลักประกันสุขภาพ อบต.ทุ่งพอเพื่อการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง ที่ซึ่งมีงบประมาณค้างท่อ ณ วันที่ 2 พฤษภาคม 2565 เป็นจำนวนเงินกว่า 496,979 บาท เพื่อลงจัดบริการดูแล ณ บ้านของผู้ป่วยโดยผู้ช่วยเหลือผู้ดูแลผู้สูงอายุ (CG) ตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ในการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายและการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและให้ความช่วยเหลือตามความต้องการสำหรับการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุและบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิง

4.

ให้ความช่วยเหลือเรื่องอาหารการกินกรณีที่บุคคลควรได้รับการฟื้นฟูอาหารทางการแพทย์ที่จำเป็นเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายโดยกำหนดให้อยู่ในแผนการดูแลรายบุคคลในโครงการจัดบริการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง ประจำปี ๒๕65 เช่น ข้าวสังข์หยด ไข่ไก่ นม ฯลฯ ตามสัดส่วนของงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

5.

ประสานขอความช่วยเหลือรับการสนับสนุนงบประมาณโครงการปรับสภาพแวดล้อมบ้านผู้สูงอายุและบุคคลที่มีภาวะพึ่งพิงจากหน่วยงานภายนอกในการยกระดับการใช้ชีวิตในด้านที่อยู่อาศัยให้มีคุณภาพการความเป็นอยู่และการฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกายที่ดีขึ้น ตามแผนการดูแลรายบุคคล (CP) โดยการขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา และหรือ จากพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสงขลา และหรือ จากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดสงขลา (ศูนย์มณี)

6.

ประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือการจัดบริการรับ – ส่ง เพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการรับ – ส่ง ผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลเพื่อเสนอคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งพอพิจารณาและประกาศให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ลงทะเบียนรับความช่วยเหลือและได้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการอย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กานดา แซ่หลิว. (2560). ศักยภาพทางการบัญชีมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในจังหวัดสมุทรปราการ. บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). **รายชื่อผู้ทำบัญชี**. www.dbd.go.th
[สืบค้นออนไลน์ 5 มกราคม 2562]
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2544). **การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงาน**. กรุงเทพฯ:
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณรงค์วิทย์ แสันทอง. (2557). **การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่
3. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- ณัฐธิดา จินมอญ. (2559).
ความเป็นมืออาชีพกับคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย
วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ราย.
- ดารณี เอื้อชนะจิต.(2556).
ความสามารถทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย.
ประชุมวิชาการระดับชาติ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประจำปี 2556
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวรรณ วงศ์ไชย. (2552).
ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มณฑิรา กิจสัมพันธ์วงศ์. (2550).
ผลกระทบของเทคนิคการสอบบัญชีและมรรยาทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชี. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์. (2548). **ขีดสมรรถนะ : การบริหารทรัพยากรบุคคล**.
วารสารดำรงราชานุภาพ 5,15 (เม.ย.-มิ.ย.48)

การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

CIVIL REGISTRATION AND NATIONAL IDENTIFICATION CARD SERVICES OF
 BANPONG MUNICIPALITY REGISTRATION DEPARTMENT, RATCHABURI

ญาณิศา ทิตะลำพูน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงานที่เข้ารับบริการ วันที่เข้ารับบริการ และเวลาที่เข้า รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 4,293 คน อายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 366 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกและสถานที่ให้บริการ และ (2) ผลการเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงานที่เข้ารับบริการ วันที่เข้ารับบริการ และเวลาที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the provision of civil registration and national identification card services at the Local Registration Office of Banpong Municipality, Ratchaburi Province; and (2) to compare the provision of civil registration and national identification card services at the Local Registration Office of Banpong Municipality, Ratchaburi Province, classified by personal factors including gender, age, educational level, type of service received, date of service, and time of service.

This research was quantitative. The population consisted of citizens who received civil registration and national identification card services at the Local Registration Office of Banpong Municipality, Ratchaburi Province, between July and September 2024, totaling 4,293 individuals aged 15 years and above. The sample size was determined using Taro Yamane's formula at a 95% confidence level, resulting in 366 respondents. A questionnaire was used as the research instrument. Statistical methods employed for data analysis included percentage, frequency distribution, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (ANOVA).

The results of the research found that (1) The provision of civil registration and national identification card services at the Local Registration Office of Banpong Municipality was rated at the highest level across all aspects. When considered individually, the highest mean score was found in the aspect of service personnel, followed by the service process, while the lowest mean score was in facilities and service locations. (2) the comparison of service provision indicated that citizens with different gender, age, educational level, type of service received, date of service, and time of service expressed no significant differences in their opinions regarding the provision of civil registration and national identification card services at the Local Registration Office of Banpong Municipality, Ratchaburi Province.

Keywords: Service, Civil Registration, National Identification Card, Local Registration Office, Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการประชาชนเป็นภารกิจหลักของข้าราชการทุกระดับ ทบวง กรม ข้าราชการ จึงต้องมุ่งมั่นให้บริการประชาชนโดยยึดหลักว่า “ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับบริการจากรัฐ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง” การให้บริการหรือการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน จึงเป็นหน้าที่หลักที่ต้องกระทำด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการของประชาชนต่อบริการภาครัฐเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้น การบริการประชาชนจึงต้องดำเนินไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและ สร้างความพึงพอใจสูงสุดในทุกระดับ

งานทะเบียนเป็นภารกิจหลักของสำนักทะเบียนท้องถิ่น ให้บริการประชาชนใน ด้านการแจ้งเกิด แจ้งตาย การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อ - จำหน่ายชื่อ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร การขอเลขที่บ้าน การรื้อถอนบ้าน รวมทั้งการคัดและรับรองรายการทะเบียนราษฎร เช่นเดียวกันกับงานบัตรประจำตัวประชาชน ที่ให้บริการการออกบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นเอกสารหลักฐานที่ทางราชการออกให้ทั้งบุคคลสัญชาติไทยและบุคคลซึ่งไม่มี สัญชาติไทย เพื่อประโยชน์ในการพิสูจน์ตัวตนบุคคลกับทางหน่วยงานราชการและภาคเอกชน ในการประกอบธุรกรรมและการใช้สิทธิต่างๆ ในประเทศ ในการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักทะเบียนท้องถิ่นมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

28 มกราคม 2479 นายถวัลย์ อารังนาวาสวัสดิ์ ผู้ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ขณะนั้น ได้ออกกฎกระทรวงมหาดไทยออกตามความในพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พุทธศักราช 2479 มีความว่า “ให้เทศบาลจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นขึ้นเทศบาลละ 1 สำนัก เว้นแต่เทศบาลใดมีเขตหลายตำบล และการตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นแต่เพียงสำนักเดียวจะไม่สะดวกแก่ราษฎรแล้ว เทศบาลนั้นจะตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นเพิ่มขึ้นโดยกำหนดว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นใดสำหรับตำบลใดบ้าง ก็ให้ทำได้ แต่ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทย” กฎกระทรวงฉบับนี้คือจุดเริ่มของประวัติศาสตร์ด้านงานทะเบียนราษฎรของไทย เปรียบเสมือนหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่ใช้เป็นเครื่องย้ำเตือนถึงความสำคัญของ งานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนต่อประชาชนในระดับท้องถิ่น

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้กรอบภารกิจและหน้าที่ของท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี ดูแลประชากรกว่า 14,000 คน นอกจากให้บริการประชาชนในเขตตำบลบ้านโป่งแล้ว สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่งยังให้บริการครอบคลุมถึงประชาชนที่อยู่นอก เขตพื้นที่โดยเฉพาะงานด้านบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีผู้มาขอรับบริการจากนอกเขตพื้นที่มากถึงร้อยละ 80 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่งมุ่งมั่นพัฒนาการดำเนินงานให้มีมาตรฐานสูงสุด ทั้งด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน ตามวิสัยทัศน์ของสำนักทะเบียนที่ว่า “ข้อมูลถูกต้อง บริการโปร่งใส ชาวบ้านโป่งพอใจ คือหัวใจของสำนักทะเบียน”

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้ให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จึงต้องการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง เพื่อนำผลการวิจัยไปเสนอผู้บังคับบัญชา และเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงานที่เข้ารับบริการ วันที่เข้ารับบริการ และเวลาที่เข้ารับบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน
2. อายุของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษาของประชาชนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่เข้ารับบริการงานประเภทที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่เข้ารับบริการในวันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่เข้ารับบริการในเวลาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ประเด็นในการศึกษา มี 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาจากประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 4,293 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากประชากร จำนวน 4,293 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน

ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดจำนวนประชากรจากประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

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

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)

การให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลเมืองบ้านโป่ง

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับรายละเอียดหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ทฤษฎี SERVQUAL Model
3. แนวคิดเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน
4. ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร
5. ขั้นตอนการให้บริการงานบัตรประจำตัวประชาชน
6. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองบ้านโป่ง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดจำนวนประชากรจากประชาชนผู้เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2567 รวมระยะเวลา 3 เดือน จำนวน 4,293 คน

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ออกแบบโดยใช้โปรแกรมกูเกิ้ลฟอร์ม (Google Forms) แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทงานที่เข้ารับบริการ เป็นคำถามลักษณะเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบประเมินการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง ควรปรับปรุง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถอธิบาย แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เป็นแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพ การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาคั้งนี้ขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกน QR Code จากโทรศัพท์มือถือ จากนั้นโปรแกรมกูเกิ้ลฟอร์มจะนำผู้ตอบแบบสอบถามไปสู่หน้าแบบสอบถามออนไลน์
2. ผู้ตอบแบบสอบถามทำแบบสอบถามออนไลน์ให้ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นกดปุ่ม “ส่งแบบสอบถาม”
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.2 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบสมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t - Test และใช้สถิติ One - Way Analysis of Variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการดำเนินงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 ช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 สำหรับประเภทงานที่เข้ารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการด้านงานบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 วันที่เข้ารับบริการ พบว่ามีการเข้ารับบริการมาก

ที่สูงสุดในวันจันทร์ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และช่วงเวลา ที่เข้ารับบริการ พบว่ามีผู้เข้ารับบริการ มากที่สุดในเวลา 8.30–10.30 น. จำนวน 168 คน คิดเป็น ร้อยละ 45

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและมีอัธยาศัยดี ต่อมา ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ใน ระดับมากที่สุดทุกข้อเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จำนวนช่องให้บริการ มีความเพียงพอ และสุดท้าย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ที่นั่งเพียงพอ รองลงมาคือ ที่จอดรถ เพียงพอ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของประชาชนผู้เข้ารับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีความแตกต่างกันใน ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทงานที่เข้ารับบริการ วันที่เข้ารับบริการ และเวลาที่เข้ารับบริการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้าน งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัด ราชบุรี ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นหรือการรับรู้

คุณภาพการบริการของประชาชนที่เข้ารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้รับผลการประเมินในระดับดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ผลการศึกษการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการโดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสรวรรยา ทับชัน (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรัมา ชลุ่มโนรี (2561) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอนสนนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอนสนนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอนสนนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอนสนนิคม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีการจัดการระบบการบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนให้มีความคล่องตัว มีการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจนและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ความชำนาญในงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เจ้าหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ไม่ทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกเกร็ง บริการประชาชนทุกคนด้วยความ เสมอภาค มีความเอาใจใส่ในงานและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีขั้นตอนใน การให้บริการมีความชัดเจน สะดวกรวดเร็ว มีการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเคาน์เตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ประชาชนต้องรอรับบริการนานเกินไป ผู้วิจัยจักอภิปรายผลการศึกษารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นรายดำนดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะเรื่องการทำคำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความต้องการในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ขณะเดียวกัน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพและอัธยาศัยดี” ซึ่งแม้จะยังอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด แต่สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมต่อไป

ด้านการให้บริการ ประชาชนให้ความสำคัญกับการบริการที่เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ “จำนวนช่องให้บริการมีความเพียงพอ” แสดงถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก จึงควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่และเคาน์เตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ประชาชนมีความคิดเห็นสูงสุดในเรื่อง “ที่นั่งเพียงพอ” ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการในความสะดวกสบายระหว่างรอรับบริการ ขณะที่ “จุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงถึงความต้องการในด้านสวัสดิการพื้นฐานที่ยังสามารถปรับปรุงได้ ถึงแม้สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ได้มีการจัดหาเก้าอี้ กาแฟ และโอดวัลติน ไว้บริการประชาชนอยู่แล้ว จึงควรประชาสัมพันธ์สวัสดิการในส่วนนี้ให้มากขึ้น

2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2.1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31–40 ปี และมีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงกลุ่มประชาชนที่มีบทบาทสำคัญในการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยเฉพาะกลุ่มวัยทำงานที่มีความจำเป็นต้องใช้เอกสารราชการในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การทำธุรกรรม การสมัครงาน หรือการเข้ารับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทงานที่เข้ารับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพิชญ์ สระทองพิมพ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการพักอาศัย ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีอายุและประเภทงานที่เข้ารับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน ไม่ว่าจะประชาชนผู้มาติดต่อขอเข้ารับบริการจะเป็นเพศสภาพใด อายุเท่าใด จบการศึกษาระดับใด หรือรับบริการจากเจ้าหน้าที่คนใด บุคลากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ให้บริการประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างเต็มที่ เสมอภาค มีมาตรฐานเดียวกัน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยส่วนใหญ่เข้ารับบริการในวันจันทร์ในช่วงเวลา 08.30–10.30 น. แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมกรรมการเลือกช่วงเวลาที่จะสะดวก และเพื่อให้ทันต่อ ความจำเป็นในการใช้เอกสารราชการที่

จะต้องให้สำนักทะเบียนออกให้ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่สามารถนำไปใช้ในการจัดสรรบุคลากรและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เท่าทันความต้องการของประชาชนผู้เข้ารับบริการ

ผลการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการในวันและเวลาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิษณุ สระทองพิมพ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยไม่แตกต่างกันตามช่วงเวลา อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ให้บริการอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว มีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ทำให้การบริการดำเนินไปอย่างคล่องตัว ดังนั้น ไม่ว่าประชาชนมาติดต่อขอเข้ารับบริการในวันเวลาใด ไม่ว่าวันนั้นจะเป็นวันที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากเพียงใด เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สามารถให้บริการประชาชนผู้เข้ารับบริการทุกคนอย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. พัฒนาทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ให้สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและมีอัธยาศัยดี
2. ส่งเสริมการให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกันในทุกวันและทุกช่วงเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระยะยาว

ด้านการให้บริการ

ปรับปรุงระบบการจัดลำดับคิวและเพิ่มช่องทางการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ให้บริการ

เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งและจุดบริการน้ำดื่ม เพื่อรองรับความต้องการ ของประชาชน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและ บัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ จากประชาชนผู้รับบริการและจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ การวิจัยได้ ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนประทับใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ทิพวิมล จักรวาลนรสิงห์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อนันต์ หนูเกตุ และ ปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

อรรัมภา ชลุ่มโนรี. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอพนัสนิคมที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของที่ว่าการอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรศิริ ต้นทอง. (2568). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3(4), 79-96.

- พิษณุ สระทองพิมพ์. (2565). **ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 แขนง วิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
- สวรรณยา ทับชัน. (2560). **คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชนที่ทำการปกครองศรีราชา จังหวัดชลบุรี**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัคดีรีดา อ่อนสุระทุม. (2561). **ประสิทธิผลการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากล้า อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- พรลภัส แก้ววันดี. (2556). **การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ตามมาตรฐานภาครัฐโดยใช้ระบบการบริการประชาชนและภาคเอกชน (Services System) P.S.O.1107 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2479). **กฎกระทรวงมหาดไทยออกตามความในพระราชบัญญัติ การทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล พุทธศักราช 2479**. <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2479/A/1161.PDF> [สืบค้นออนไลน์ 30 ธันวาคม 2568]
- กรมการปกครอง. (2551). **คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนกลาง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดน
- สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง. (2554). **คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎรและสัญชาติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดน
- ส่วนการทะเบียนราษฎร สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง. (2549). **คู่มือปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร 2549**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดน
- ส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง. (2551). **คู่มือนิติเทศการทะเบียนและบัตร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาารักษาดินแดน

ส่วนบัตรประจำตัวประชาชน สำนักบริการการทะเบียน กรมการปกครอง. (2542). **คู่มือปฏิบัติงานบัตรประจำตัวประชาชน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสาสมัครศึกษาดินแดน

ภาษาอังกฤษ

Thipwimon Jakkawan Norasingh. (2021). **Citizen satisfaction with civil registration and national identification card services at Pong Nam Ron District Registration Office, Chanthaburi Province**. Master of Public Administration, Graduate School of Management, Sripatum University.

Anan Nuket, & Preedaporn Kanchansamranwong. (2017). **Citizen satisfaction with services of Hua Sai District Registration Office, Nakhon Si Thammarat Province**. Journal of Humanities and Social Sciences, Ubon Ratchathani University.

Arrampha Khluinori. (2018). **Citizen satisfaction in Phanat Nikhom District with civil registration services at Phanat Nikhom District Office, Chonburi Province**. Master of Political Science, Program in Politics and Governance, Faculty of Political Science and Law, Burapha University.

Pornsiri Tonthong. (2025). **Citizen satisfaction with public services in civil registration at Don Mueang District Office, Bangkok**. Surin Rajabhat Academic Journal, 3 (4) , 7 9 – 9 6 .
<https://doi.org/10.14456/jasrru.2025.42> (doi.org in Bing)

Phitsanu Sarathongphim. (2022). **Effectiveness of civil registration and national identification card services of Chao Phraya Surasak Municipality, Chonburi Province**. Master of Public Administration, Public Administration Program, School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University.

Sawanya Thapkhun. (2017). **Quality of civil registration and national identification card services at Sriracha District Office, Chonburi Province**. Master of Public Administration, General Administration Program, College of Public Administration, Burapha University.

Phakrida Onsuranthum. (2018). **Effectiveness of civil registration services of Kam Ta Kla Subdistrict Municipality Registration Office, Kam Ta Kla District, Sakon Nakhon Province**. Program in Public Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University.

Pornlapas Kaewwandi. (2013). **Evaluation of civil registration service quality according to government standards using the Services System P.S.O.1107 at Na Kaeo Subdistrict Municipality Registration Office, Ko Kha District, Lampang Province.** Master of Public Administration, Program in Urban and Rural Community Administration and Development, Lampang Rajabhat University.

Royal Thai Government Gazette. (1936). **Ministerial Regulation of the Ministry of Interior issued under the Municipal Civil Registration Act, B.E. 2479 (1936).** Retrieved from <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2479/A/1161.PDF> (Accessed December 30, 2025).

Department of Provincial Administration. (2008). **Civil Registration Operations Manual, Central Registration Office.** Bangkok: Volunteer Defense Printing House.

Registration Service Bureau, Department of Provincial Administration. (2011). **Civil registration and nationality operations manual.** Bangkok: Volunteer Defense Printing House.

Civil Registration Division, Registration Service Bureau, Department of Provincial Administration. (2006). **Civil registration operations manual 2006.** Bangkok: Volunteer Defense Printing House.

Registration and Identification Promotion Division, Registration Service Bureau, Department of Provincial Administration. (2008). **Supervision manual for registration and identification.** Bangkok: Volunteer Defense Printing House.

National Identification Card Division, Registration Service Bureau, Department of Provincial Administration. (1999). **National identification card operations manual.** Bangkok: Volunteer Defense Printing House.

**การบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง
จังหวัดศรีสะเกษ**

**BUDGET MANAGEMENT OF SAMRONG PHLAN SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, PHRAI BUENG DISTRICT SISAKET PROVINCE**

ฐานิยรัตน์ ปรางศรี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ และ (2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรในเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 195 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาไร่ ยามาเน่ จำนวน 110 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวกโดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ รองลงมาคือ ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านความโปร่งใสทางงบประมาณ น้อยที่สุด และ (2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ งบประมาณ เทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรีบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ABSTRACT

This research objectives were: (1) To study the level of budget management of Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province; and (2) to compare the budget management of Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province, classified by personal factors.

This research was quantitative. The population consisted of personnel of Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province, totaling 195 individuals. The sample size was determined using Yamane's formula, resulting in a sample of 110 respondents. Convenience sampling was employed. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The results found that: (1) The overall and dimensional levels of budget management of Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province were at a high level. When considered by individual aspects, budget expenditure ranked the highest, followed by monitoring and evaluation, while budget transparency ranked the lowest; and (2) A comparison of budget management of Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province classified by personal factors revealed that differences in gender, age, marital status, educational level, average monthly income, and length of service did not significantly affected budget management at the 0.05 level.

Keywords: Management, Budget, Samrong Phlan Subdistrict Municipality, Phrai Bueng District, Sisaket Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นหลักการบริหารที่มุ่งพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีหลักการคือ การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน การลดการควบคุมจากส่วนกลาง และเพิ่มความเป็นอิสระให้แก่หน่วยงานปฏิบัติ การกำหนดตัวชี้วัดและให้รางวัลในระดับองค์กรและระดับ บุคคล การสร้างระบบสนับสนุนบุคลากรและเทคโนโลยีและการเปิดกว้างแนวคิดการแข่งขันระหว่าง หน่วยงานหรือองค์กร การปฏิรูประบบราชการจึงมีเป้าหมายและต้องการมุ่งเน้นให้องค์กรภาครัฐมี ความทันสมัย มีการบริหารตามหลักกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยคาดหวังให้องค์กรภาครัฐเป็นหน่วยงาน ราชการที่พึงประสงค์ ซึ่งต้องเป็นระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ยึดลูกค้าหรือ ประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีระบบการบริหารองค์กรสมัยใหม่ การ

ทำงานมุ่งผลลัพธ์ การทำงานมุ่ง บรรลุภารกิจ และการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วม การนำหลักการบริหารแบบใหม่มาใช้จะประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่ครบถ้วนและมีความเหมาะสม สิ่งหนึ่งที่รัฐบาลนำมาใช้ คือ การบริหารงบประมาณ เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบงบประมาณให้สอดคล้องกับแนวทางหรือ การดำเนินกิจกรรม โดยเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

การจัดสรรงบประมาณในการเบิกจ่ายงบประมาณของ หน่วยงานทุกระดับอย่างเข้มงวดและเคร่งครัด การอนุมัติโครงการขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจในการจัดสรร ค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ ดังนั้น ระบบงบประมาณทั้ง 2 แบบดังกล่าว จะมีการถูกแยกออกเป็นส่วน ๆ ทำให้ไม่สามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน และแต่ละหน่วยงานจะบริหารงบประมาณได้ค่อนข้างลำบาก ไม่มีความคล่องตัวในการทำงาน และที่สำคัญคือระบบดังกล่าวขาดความเชื่อมโยงระหว่างแผนปฏิบัติงานกับการจัดสรรงบประมาณ ส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณในทางปฏิบัติยังคงยึดวิธีการเจรจาต่อรองระหว่างหน่วยงานราชการ กับสำนักงบประมาณ และงบประมาณที่รับจัดสรรไม่สอดคล้องกับนโยบายและจุดหมายของการพัฒนาประเทศ

ทั้งนี้เทศบาล ถือได้ว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานบริการที่มีบทบาทหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ตลอดจนมีบทบาทหน้าที่ในการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาล ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสาธารณูปโภคสาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพและรายได้ ชีวีตความ เป็นอยู่ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรืออาจกล่าวได้ว่าหน้าที่ของเทศบาล คือ การให้บริการสาธารณะ เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้กับ ประชาชนในพื้นที่ การจัดสรรรายได้ระหว่างราชการ บริหาร ส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบรับไปดำเนินการเป็นผลให้มีการถ่ายโอนภารกิจงบประมาณ และบุคลากรที่ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเคยดำเนินการไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อจะได้ทราบแนวทางการดำเนินงานในการนำแนวคิดการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ เป็นแนวทางในการบริหาร งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการบริหาร งบประมาณให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะทำให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยการศึกษาจำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการจัดสรรงบประมาณ 3. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ 4. ด้านการติดตามและประเมินผล 5. ด้านความโปร่งใสทางงบประมาณ ตามระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 195 คน (ที่มา : เทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 110 คน กลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience/Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามรูปแบบ สามารถคำนวณได้จากสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

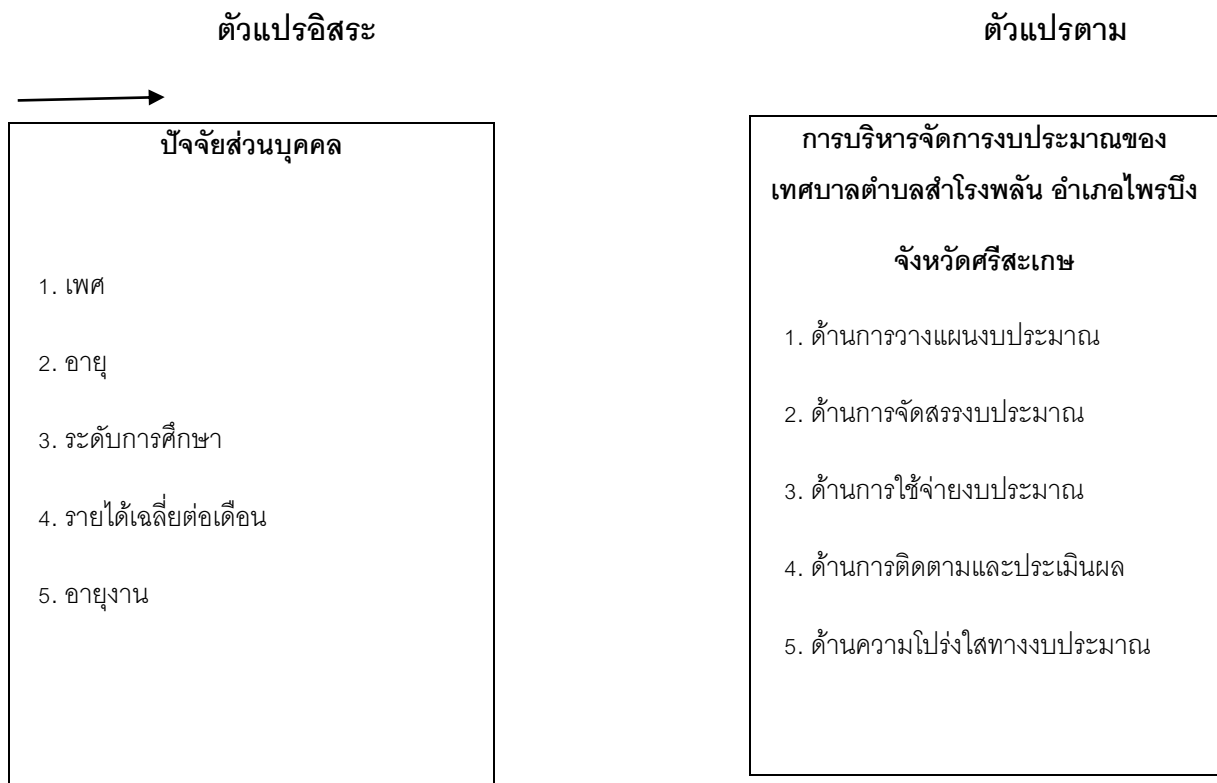
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลสำโรงพลัน อำเภอไพศาลี จังหวัดศรีสะเกษ ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 195 คน (ที่มา : เทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 110 คน กลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience/Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามรูปแบบ สามารถคำนวณได้จากสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอน 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอน 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ส่งถึงนายกเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ด้วยตัวเอง พร้อมทั้งขออนุญาตเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรไม่เกิน 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ t – test (Independent Samples T-Test) และการทดสอบความแตกต่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ทั้งนี้ เมื่อมีความแตกต่างจะใช้สถิติ LSD (Least Significant Different) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่เปรียบเทียบต่อ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. การบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ รองลงมาคือด้านการติดตามและประเมินผล และด้านความโปร่งใสทางงบประมาณ น้อยที่สุด
2. เปรียบเทียบการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ มีผลการศึกษานำเสนอการอภิปราย ดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ โดยรวมและรายด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการใช้จ่ายงบประมาณ รองลงมาคือด้านการติดตามและประเมินผล และด้านความโปร่งใสทางงบประมาณ น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกันต์ ธีทัต บุญประเสริฐฉัตร (2565) ได้ศึกษาเรื่องผู้บริหารท้องถิ่นกับการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา เทศบาลเมืองแพรกษาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า (1) ผู้บริหารท้องถิ่นได้มีแนวคิดของการตัดสินใจโดยการใช้หลักของเหตุผลในการจัดสรรงบประมาณให้กับประชาชนในพื้นที่ มีการวิเคราะห์ถึงปัญหาสำคัญเร่งด่วนก่อนการตัดสินใจ และคาดหวังถึงการรักษา การขยายฐานคะแนนเสียงของตนด้วย พบว่า (2) ปัญหาสำคัญของงบประมาณไม่เพียงพอ กฎหมาย ระเบียบได้สร้างข้อจำกัดในการทำงาน บุคลากรไม่เข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับวิธีการจัดทางงบประมาณ มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน และความแตกแยกของสภาตำบลงบประมาณ พบว่า (3) ผู้บริหารท้องถิ่นบริหารงบประมาณตามหลักธรรมาภิบาลในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระดับสูง โดยให้ ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณแบบเน้นการมีส่วนร่วมและบูรณาการ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วน ร่วมกับการบริหารงบประมาณ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญฤตา หัตถิรัตน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงบประมาณ แบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทุจริตในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์มีหลายสาเหตุซึ่งสามารถสรุปได้ว่า พนักงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความซื่อสัตย์ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ขาดระบบการตรวจสอบควบคุม กำกับดูแลการใช้จ่ายเงินที่มีคุณภาพ มีการนำทรัพย์สินของทางหน่วยงานมาใช้เป็นของส่วนตัว ขาดความเสถียรในการปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือประชาชน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้ หน่วยงานต้นสังกัด และผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปลูกฝังจิตสำนึกให้กับพนักงานให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เสียสละรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรหรือประชาชน จัดระบบ การตรวจสอบควบคุม กำกับ ดูแลการใช้จ่ายเงินที่มีคุณภาพโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามี ส่วนร่วมในการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ได้มาตรฐานพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน ควรมีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด ในการแก้ไข ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงงบประมาณรายจ่ายประจำปี/เพิ่มเติมอื่น ๆ ควรได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงาน ต้นสังกัด ผู้บริหาร และคณะกรรมการกลางอย่างชัดเจน ผ่านการลงมติในที่ประชุมทุกขั้นตอน โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาระดับการทุจริต คือ การกำหนดบทลงโทษตามกฎหมาย บทลงโทษตาม องค์กรกำหนด การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้บริหาร และการแต่งตั้งกรรมการกลางในการควบคุมตรวจสอบการใช้จ่ายเงินขององค์กรอย่างเป็นระบบเปรียบเทียบการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ อายุ

สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงานที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาลตำบลลำโรงพลัน อำเภอโพธิ์ประทับ จังหวัดศรีสะเกษ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฉิณันท์ ตันเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ปัจจุบันเทศบาลนนทบุรี เผชิญกับการรับภาระระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้มีการใช้งบประมาณไม่ตรงตามเป้าหมายในบางกองงาน กล่าวคือ เมื่อมีการระบาดของโรคทำให้ต้องมีการโอนงบประมาณจากกองงานที่ไม่สามารถดำเนินงานตามแผนงบประมาณเดิมไปสู่กองงานที่มีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณในวงเงินที่สูงจาก และจากสภาพเศรษฐกิจที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้การจัดเก็บภาษีลดน้อยลง ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ทำให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงบประมาณของเทศบาล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารงานงบประมาณของเทศบาลนนทบุรีจะต้องเผชิญกับสภาวะความไม่แน่นอน ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการวางแผนงบประมาณ เทศบาลตำบลลำโรงพลันควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนงบประมาณ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้แผนงบประมาณมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง
2. ด้านการจัดสรรงบประมาณ ควรใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีความเหมาะสม เป็นธรรม และครอบคลุมทุกภารกิจของเทศบาล โดยคำนึงถึงความสำคัญและความจำเป็นของโครงการ เพื่อให้การใช้งบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่
3. ด้านการใช้จ่ายงบประมาณเทศบาลควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำกับและควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย และแผนที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงบประมาณ
4. ด้านการติดตามและประเมินผลควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณให้มีความต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม โดยนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานและการวางแผนงบประมาณในปีถัดไป
5. ด้านความโปร่งใสทางงบประมาณเทศบาลควรใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการส่งเสริมความโปร่งใสด้านงบประมาณ ผ่านการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน การสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและแสดงความคิดเห็นได้ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังเทศบาลตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการบริหารจัดการงบประมาณและเพิ่มความครอบคลุมของผลการวิจัย
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของประชาชน ระบบการควบคุมภายใน หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงบประมาณ
3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการงบประมาณของเทศบาล
4. ควรทำการวิจัยเชิงติดตามผลในระยะยาว เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ของการนำแนวทางการบริหารจัดการงบประมาณไปใช้จริง และประเมินความยั่งยืนของการบริหารงบประมาณในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **คู่มือประมาณการรายรับเงินรายได้ประจำปี**

งบประมาณ พ.ศ. 2557. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เกริกเกียรติ พิพัฒน์เสรีธรรม.(2541).**การคลังว่าด้วยการจัดสรรและการกระจาย.** กรุงเทพฯ: สำนัก

พิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2545). **คัมภีร์บริหารยอดคน ยอดบริหาร.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

(ไทย-ญี่ปุ่น).

จักรวาล อุงวิธา. (2550).“**แนวทางการพัฒนา การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานของปลัด**

องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น. การศึกษาอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขา

การบริหารการพัฒนา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

จรัมพร ประถมบุรณ์. (2548). **การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้เป็นเลิศในกระบวนการยุติธรรมทางปกครอง.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานศาลปกครอง.

จุมพล หนีมพานิช. 2545. การเพิ่มพูนศักยภาพ ความพร้อม และทักษะในการบริหารจัดการของ

องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาของจังหวัดน่าน. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ณัฐสินันท์ ต้นเจริญ. (2563). ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณของเทศบาลนครนนทบุรี.

การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ),

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ สุทธิวัฒน์พันธ์. (2535). การ: ค่าใช้จ่ายหลักทฤษฎีและแนววิเคราะห์เชิงปฏิบัติ.

กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ:

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

ธนกร เอกเผ่าพันธุ์.(2548). การวางแผนและควบคุมโดยงบประมาณ.กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2. กรุงเทพมหานคร:

สุวีริยา การพิมพ์

พฤติสิทธิ์ อุทุม.(2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พยัต วุฒิจรงค์. (2559). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า. วารสารการจัดการ สมัยใหม่,

15(1), 175-179.

รินทน์วีดี ยอดศรี (2561). ศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ

หมวดครุภัณฑ์การแพทย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). **การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ**.

กรุงเทพฯ: โฟร์เพซ.

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช. (2560). **รายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2560**.

นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.

วิโรจน์ ก่อสกุล.(2564ก). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์**.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, (2546). **การบริหารแผนงานเชิงกลยุทธ์ในหน่วยงานภาครัฐบาล**.

กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิวิมล มีอำพล. (2546). **การบัญชีเพื่อการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 11 (ฉบับปรับปรุง).

สมพงษ์ เกษมสิน. (2544). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุภางค์ จันทวานิช.(2561). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่24).กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพรรณษา บุญนิติภาพ. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ**

บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่. วิชาเอกบริหารธุรกิจ.

สาขาวิทยบริการ, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช.

อัญญกฤตา หัตถิรัตน์.(2563). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตาม

ยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครสวรรค์.” **วารสาร มจร**

สังคมศาสตร์ปริทรรศน์9, ๑.2 (2563): 141-142.

ภาษาอังกฤษ

Aaron Wildavsky (1979). **The Politic of the Budgetary Process**. Boston:

Little Brown and Company.

Cronbach, L. J. (1990). **Essentials of psychological testing** (5th ed.). Harper & Row.

Drucker, P. F., & Maciariello, J. A. (2005). **The daily Drucker: 366 days of insight and motivation for getting the right things done.** Oxford, England: Elsevier

Butterworth-Heinemann.

Deci, E.L., Connell, J.P. and Ryan, R.M. (1989) **Self-Determination in a Work Organization.** *Journal of Applied Psychology*, 74, 580-590.

<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.74.4.580>

Fayol, H. (1917). *Administration industrielle et générale.* H. Dunod et E. Pinat, 1917: 2-170. <https://fr.wikisource.org/wiki/Administration>

Gulick, L., & Urwick, L. (1973). **Papers on the science of administration.** New York, NY: Institute of Public Administration.

Taylor, F. W. (2002). **The principles of scientific management.** Whitefish, MT: Kessinger Publishing.

Herzberg, F. (1968) One More Time: How Do You Motivate Employees?
Harvard Business Review, 46, 53-62.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). **The social psychology of organizations.** New York: Wiley.

Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). **Business Organization and Management.** Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.

Simon, H.A. (1960) **The New Science of Management Decisions.** Harper & Brother, New York. <http://dx.doi.org/10.1037/13978-000>

Yamanae, Taro. (1967) **Statistics: An Introduction Analysis** (2nd Ed). New York: Harper & Row.

Zaleanick, Abraham and others. (1958). **Motivation Productivity and Satisfaction.**

Of Workers. Massachusetts: Division Of Research Harvard University Press.

New York: Harper & Row.

การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

Public Perception of the Transparency Image of Chiang Mai Provincial Administrative Organization

นายฐิติวัฒน์ สุทธิระพินธุ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ที่ติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงาน จำนวน (ไม่ระบุจำนวนประชากรที่แน่นอน) คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนรับรู้ถึงความจริงใจในการสื่อสารขององค์กรสูงที่สุด รองลงมาคือความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและการตรวจสอบได้ของหน่วยงาน (2) แนวทางเชิงนโยบายควรเน้นการพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารของข้าราชการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และมีปฏิสัมพันธ์ที่รวดเร็วเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นต่อความเปิดเผยและภาพลักษณ์ความโปร่งใสอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ การสื่อสารภาครัฐ สื่อสังคมออนไลน์ ธรรมาภิบาล

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of public perception of the transparency image of Chiang Mai Provincial Administrative Organization and (2) to propose policy guidelines for enhancing the transparency image and governance of the organization through digital channels.

This research was quantitative. The population used in this research consisted of citizens in Chiang Mai Province who follow information via the organization's social media channels (total population size unspecified). The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 270 individuals. An online questionnaire was used as the tool for data collection. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis.

The result of the research found that (1) The level of public perception of the transparency image of Chiang Mai Provincial Administrative Organization was at a high level overall. The public perceived the sincerity of organization communication at the highest level, followed by confidence in the performance of government officials and the accountability of the organization. (2) the policy guidelines should focus on developing the communication behavior of government officials through social media, particularly in disseminating accurate, complete, and up-to-date information, along with professional and responsive interaction, which will concretely enhance public trust in openness and transparency image.

Keywords: Public Perception Transparency Image Chiang Mai Provincial Administrative Organization Public Communication Social Media Governance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคสังคมดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการปฏิรูปภาครัฐ รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนา “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) เพื่อส่งเสริมหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารราชการไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่ยังช่วยเปิด

โอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของรัฐได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบราชการ แนวคิดด้าน **ธรรมาภิบาล (Good Governance)** โดยเฉพาะในมิติ การเปิดเผยข้อมูล (Transparency), การตรวจสอบได้ (Accountability) และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation) ถือเป็นกรอบสำคัญในการอธิบายความโปร่งใสขององค์กรภาครัฐ ในปัจจุบัน **โซเชียลมีเดีย (Social Media)** จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารกับประชาชน ทั้งในรูปแบบการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ภารกิจ การรับฟังความคิดเห็น รวมถึงการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทาง ออนไลน์ โดยมีตัวอย่างการใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมควบคุมโรค และสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ซึ่งใช้ช่องทางเหล่านี้ในการเปิดเผยข้อมูลการตรวจสอบการทุจริต และผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ต่อสาธารณะ สำหรับหน่วยงานท้องถิ่น เช่น **องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)** ก็ได้มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับ งบประมาณ, การบริการสาธารณะ, และกิจกรรมชุมชน ซึ่งการสื่อสารที่เปิดเผยนี้ช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับ ประชาชน และสร้างความโปร่งใสในการบริหารท้องถิ่นได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ประเด็นท้าทายที่สำคัญในงานวิจัยนี้ คือ **พฤติกรรมการใช้โซเชียลมีเดียของข้าราชการในฐานะปัจเจกบุคคล** เนื่องจากการ สื่อสารส่วนบุคคลอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ เช่น การ โพสต์ข้อความที่ไม่เหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลภายใน หรือการแสดงความคิดเห็นทางการเมือง อาจนำไปสู่ การวิพากษ์วิจารณ์และลดความเชื่อมั่นของประชาชนได้ ในทางกลับกัน ข้าราชการที่ใช้สื่ออย่างสร้างสรรค์ เช่น การสื่อสารเชิงบวก หรือการตอบข้อซักถามของประชาชนอย่างสุภาพ สามารถเสริมภาพลักษณ์องค์กรให้ เป็นที่ยอมรับ ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารออนไลน์นี้สะท้อนถึงความโปร่งใส (Transparency) และความ รับผิดชอบ (Accountability) ของหน่วยงานภาครัฐ แม้จะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่ศึกษาการใช้สื่อสังคม ออนไลน์ของหน่วยงานรัฐในด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ยังมีงานวิจัยน้อยมากที่มุ่งวิเคราะห์ **“พฤติกรรมการใช้ สื่อของข้าราชการในฐานะปัจเจกบุคคล”** ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความโปร่งใสของหน่วยงานโดยตรง ดังนั้น การวิจัยเรื่อง **"การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่"** จึงมี ความสำคัญอย่างยิ่งในการเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการนี้ โดยมุ่งเน้นทำความเข้าใจว่ารูปแบบการสื่อสาร ออนไลน์แบบใดที่ส่งผลต่อการรับรู้ความโปร่งใสของประชาชน และจะสามารถกำหนดแนวทางการใช้สื่อสังคม ออนไลน์ของบุคลากรภาครัฐในยุคดิจิทัลได้อย่างไร เพื่อนำผลไปสู่การพัฒนานโยบายด้านจรรยาบรรณดิจิทัล ของข้าราชการให้มีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศและสร้างความไว้วางใจของประชาชนในระยะยาว จึงทำให้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษากระบวนการและปัจจัยด้านพฤติกรรมสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของ ข้าราชการ เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อการก่อรูปภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ โดยคาดหวังว่าข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญในการเสนอแนะแนวทาง ปฏิบัติ และการวางกลยุทธ์ด้านการสื่อสารภาครัฐเชิงรุกที่ทรงประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การยกระดับ

มาตรฐานธรรมาภิบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความมั่นคง ยั่งยืน และเป็นที่ยอมรับศรัทธาของประชาชนสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้นำมาตั้งขึ้นจากกรอบแนวคิดด้านการสื่อสารภาครัฐ ทฤษฎีความโปร่งใส และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการมีความสัมพันธ์และส่งอิทธิพลต่อการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ของหน่วยงานในสายตาของประชาชน โดยกำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานหลัก (Main Hypothesis): พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อย (Sub-hypotheses):

1. พฤติกรรมการรับรู้และการเข้าถึงโซเชียลมีเดียของประชาชน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ลักษณะของเนื้อหาที่เผยแพร่ผ่านโซเชียลมีเดียของข้าราชการ (ความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนผ่านโซเชียลมีเดียของข้าราชการ (ความสุภาพ การตอบสนอง และการรับฟังความคิดเห็น) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษา ภาพลักษณ์ความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ โดยอ้างอิงจากองค์ประกอบของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) เช่น มิติการเปิดเผยข้อมูลและการแก้ไขปัญหาการทุจริต

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ได้แก่

ด้านพฤติกรรมการรับรู้และการเข้าถึง: ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และความถี่ในการรับรู้ข่าวสารของประชาชน

ด้านลักษณะของเนื้อหาที่เผยแพร่: ศึกษาเกี่ยวกับความถูกต้อง ความชัดเจน ความเป็นปัจจุบัน และความเป็นประโยชน์ของข้อมูลที่ข้าราชการเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน: ศึกษาเกี่ยวกับระดับการตอบสนองต่อข้อซักถาม ความสุภาพในการสื่อสาร และการเปิดรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางออนไลน์

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable): การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดการวัดผลผ่านการรับรู้ของประชาชน โดยพิจารณาตามกรอบแนวคิดความโปร่งใสในภาครัฐ 4 มิติหลัก ดังนี้

1. การรับรู้ด้านความเปิดเผยข้อมูล (Openness/Disclosure): หมายถึง ระดับการรับรู้ของประชาชนต่อความชัดเจนและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ อบจ.เชียงใหม่ เช่น รายละเอียดโครงการกิจกรรม และความโปร่งใสในด้านงบประมาณผ่านสื่อสังคมออนไลน์

2. การรับรู้ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Accessibility): หมายถึง ระดับความสะดวกและความรวดเร็วที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน

3. การรับรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (Accountability): หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความพร้อมในการชี้แจงข้อมูล ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข้อซักถามหรือข้อร้องเรียน และความรับผิดชอบต่อของข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

4. การรับรู้ด้านความมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation): หมายถึง ระดับการรับรู้ถึงโอกาสที่หน่วยงานเปิดให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจผ่านช่องทางออนไลน์ และการที่หน่วยงานนำความคิดเห็นเหล่านั้นไปปรับใช้จริง

ขอบเขตด้านพื้นที่

1. หน่วยงานที่ศึกษา (กรณีศึกษา): องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (อบจ.เชียงใหม่) ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนสูง

ขอบเขตด้านประชากร

1. กลุ่มที่ 1: ประชากร และบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ/บุคลากร จำนวน 70 คน
2. กลุ่มที่ 2: ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการหรือติดต่อกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สะท้อนการรับรู้ที่หลากหลาย

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย (เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์) คือ ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2568 ถึง เมษายน 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยกรอบแนวคิดในการวิจัยมีโครงสร้างดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 เพศ

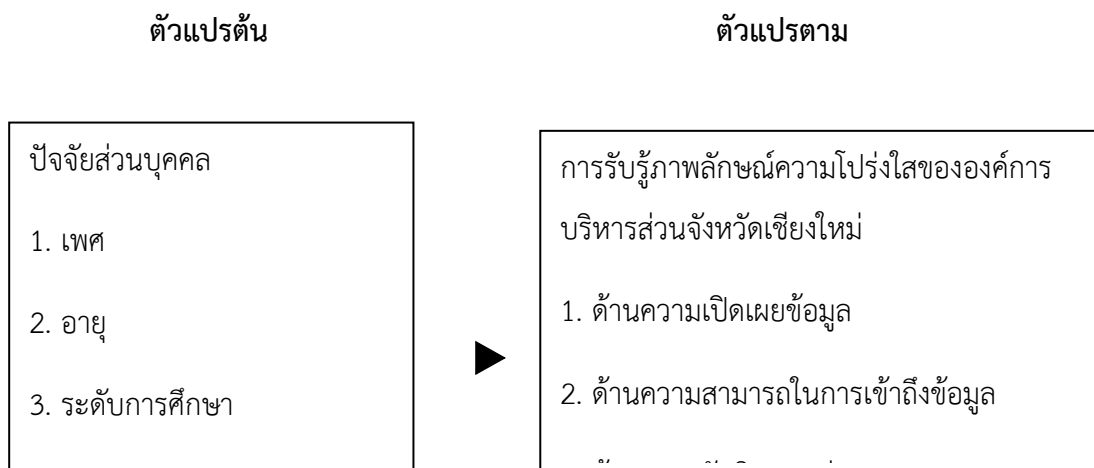
1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านความเปิดเผยข้อมูล ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ด้านความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

แผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (Perception)

Schiffman and Kanuk (2010) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลทำการคัดเลือก (Selection) จัดระเบียบ (Organization) และตีความ (Interpretation) ต่อสิ่งเร้า (Stimuli) ที่ได้รับผ่านประสาทสัมผัส เพื่อสร้างออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและสอดคล้องกับโลกทัศน์ของตนเอง โดยระบุว่าบุคคลแต่ละคนอาจมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าชนิดเดียวกันที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความต้องการ ความคาดหวัง และประสบการณ์ในอดีตของบุคคลนั้น

Robbins and Judge (2013) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลจัดลำดับความรู้สึก และตีความจากสิ่งที่ตนเองได้สัมผัส เพื่อที่จะให้ความหมายต่อสภาพแวดล้อมรอบตัว โดยในทางพฤติกรรมศาสตร์มองว่าสิ่งที่บุคคลรับรู้ นั่นคือ "ความเป็นจริง" สำหรับเขา ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับข้อเท็จจริงเสมอไป แต่การรับรู้เองที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการตอบสนองของบุคคลต่อองค์กรหรือสถานการณ์ต่างๆ

Kotler and Keller (2016) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจว่า คือการที่บุคคลเลือกรับข้อมูล จัดหมวดหมู่ และแปลความหมาย เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่มีความหมาย โดยกระบวนการนี้จะถูกคัดกรองผ่านกลไกสำคัญ 3 ประการ คือ (1) การเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตรงกับความสนใจ (Selective Attention) (2) การเลือกบิดเบือนข้อมูลให้เข้ากับความเชื่อหรือทัศนคติเดิมของตน (Selective Distortion) และ (3) การเลือกจดจำเฉพาะข้อมูลที่สนับสนุนความรู้สึกของตนเอง (Selective Retention)

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างประสาทสัมผัสกับความคิดคำนึง โดยอาศัยประสบการณ์เดิมและการเรียนรู้ที่มีมาในอดีตมาเป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งเร้าที่มากระตุ้น ซึ่งกระบวนการรับรู้นี้เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการก่อตัวเป็นทัศนคติ (Attitude) และความเชื่อ (Belief) ของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2560) มีความเห็นว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านทางประสาทสัมผัส แล้วนำข้อมูลนั้นไปเปรียบเทียบกับความรู้เดิมจนเกิดเป็นความเข้าใจ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ประกอบด้วย 3 ส่วนหลักคือ (1) ปัจจัยด้านสิ่งเร้า เช่น ความชัดเจนและความสม่ำเสมอของข้อมูล (2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ เช่น ช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย และ (3) ปัจจัยด้านตัวบุคคล เช่น ความไว้วางใจที่มีต่อหน่วยงาน

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2562) ให้ความหมายของการรับรู้ในบริบทของภาพลักษณ์องค์กรว่า เป็นการตีความหมายจากข้อมูลและประสบการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการปฏิสัมพันธ์กับองค์กร โดยการรับรู้นี้จะถูกสะสมจนกลายเป็นภาพจำหรือภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งหากหน่วยงานมีการดำเนินงานที่โปร่งใสและสื่อสารให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์เชิงบวกในด้านความสุจริตและการตรวจสอบได้

กระบวนการของการรับรู้ (The Perception Process) นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่ากระบวนการรับรู้ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ ดังนี้:

1. การสัมผัส (Sensation): คือการที่อวัยวะสัมผัสได้รับสิ่งเร้าจากภายนอก เช่น การเห็นโพสต์กิจกรรมของข้าราชการบนสื่อออนไลน์

2. การคัดเลือก (Selection): ประชาชนจะเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่ตนเองสนใจ หรือข้อมูลที่ดูมีความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อตนเอง
 3. การจัดระเบียบ (Organization): การนำข้อมูลที่ได้รับมาจัดกลุ่มให้เป็นหมวดหมู่ตามความเข้าใจเดิม เช่น จัดว่าเป็นข้อมูลด้านงบประมาณ หรือข้อมูลด้านการบริการ
 4. การตีความ (Interpretation): ขั้นตอนสุดท้ายที่ประชาชนจะให้ความหมายต่อข้อมูลนั้นว่า "โปร่งใส" หรือ "ไม่โปร่งใส" โดยอาศัยประสบการณ์และทัศนคติส่วนบุคคล
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

1. ปัจจัยด้านผู้รับสาร: ได้แก่ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง ประชาชนที่มีทัศนคติที่ดีต่อ อบจ.เชียงใหม่ ย่อมมีแนวโน้มที่จะรับรู้ความโปร่งใสในเชิงบวกได้ง่ายกว่า
2. ปัจจัยด้านเป้าหมายหรือสิ่งเร้า: ได้แก่ ความแปลกใหม่ การเคลื่อนไหว เสียง ขนาด และพื้นหลังของข้อมูลที่น่าเสนอ หากข้าราชการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการนำเสนอข้อมูลด้วยสื่อมัลติมีเดียที่น่าสนใจ จะดึงดูดการรับรู้ได้ดีขึ้น
3. ปัจจัยด้านสถานการณ์: ได้แก่ เวลา สถานที่ และสภาพสังคมแวดล้อมในขณะที่ได้รับข้อมูลข่าวสารนั้น

สรุป การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนรับข้อมูลข่าวสารผ่านประสาทสัมผัสจากการดำเนินงาน พฤติกรรม และการสื่อสารขององค์กร แล้วนำมาผ่านขั้นตอนการคัดเลือก จัดหมวดหมู่ และตีความ โดยอาศัยประสบการณ์ ทัศนคติ และความคาดหวังของตนเอง จนเกิดเป็นความเข้าใจหรือภาพจำที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึงกระบวนการที่ประชาชนรับรู้และประเมินภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านการสังเกตการดำเนินงานและพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการในมิติต่างๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรและความโปร่งใส (Organizational Image and Transparency)

Bernays (1923) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ความประทับใจรวมที่ประชาชนมีต่อหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากการสะสมของข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารที่หน่วยงานส่งออกไป โดยภาพลักษณ์นี้จะเป็นตัวกำหนดความไว้วางใจและการยอมรับของสาธารณชนต่อการดำเนินงานของรัฐ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์เชิงบวกในระยะยาว

Fombrun (1996) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์กร คือ ผลรวมของการประเมินค่าในใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ถึงความเชี่ยวชาญ ความ

ชื่อเสียง และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยสร้างความได้เปรียบและความน่าเชื่อถือให้กับหน่วยงานภาครัฐในสถานการณ์ที่มีความคาดหวังจากภาคประชาชนสูง

Meijer (2013) ให้ความหมายของความโปร่งใสว่า คือการที่สถาบันหรือหน่วยงานเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในให้สาธารณชนรับรู้ เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ โดยความโปร่งใสเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในการลดโอกาสการทุจริตและเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาล การที่องค์กรมีความโปร่งใสจะช่วยลดระยะห่างระหว่างรัฐกับประชาชนและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกระบวนการตัดสินใจทางการบริหาร

วิชญ์ เครื่องงาม (2554) ได้ให้ความหมายของความโปร่งใสไว้ว่า เป็นการบริหารงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) โดยมีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการใช้อำนาจรัฐและการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีธรรมาภิบาล

สำนักงาน ป.ป.ช. (2566) ได้ระบุความหมายของความโปร่งใสในบริบทการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ว่า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาตรวจสอบกระบวนการทำงาน รวมถึงการมีกลไกจัดการเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าหน่วยงานดำเนินงานอย่างเป็นธรรม

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2563) มีความเห็นว่า ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์กรไม่ได้เกิดขึ้นเพียงจากการทำงานที่ชื่อเสียงเท่านั้น แต่ต้องควบคู่ไปกับการสื่อสารภาพลักษณ์ (Image Communication) ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลที่ประชาชนรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว พฤติกรรมการเปิดเผยข้อมูลผ่านสื่อใหม่จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดระดับความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาประชาชน

องค์ประกอบของภาพลักษณ์ความโปร่งใส จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปมิติสำคัญของภาพลักษณ์ความโปร่งใสได้ ดังนี้:

1. **ด้านความเปิดเผย (Openness):** การที่หน่วยงานจัดหาและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
2. **ด้านการตรวจสอบได้ (Accountability):** ประชาชนมีความรู้สึกที่สามารถเข้าถึงข้อมูลการตัดสินใจ การจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานได้ทุกขั้นตอน
3. **ด้านความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน (Accuracy and Timeliness):** ข้อมูลที่ได้รับต้องเป็นความจริง และทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้ประชาชนนำไปใช้ประโยชน์หรือตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. **ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction):** การที่หน่วยงานเปิดช่องทางให้ประชาชนได้ซักถามและตอบสนองต่อความสงสัยอย่างรวดเร็วและชัดเจน

สรุป ภาพลักษณ์ความโปร่งใส หมายถึง การที่ประชาชนรับรู้และเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการบริหารงานที่เปิดเผย ชื่อดัง และสามารถตรวจสอบได้ในทุกขั้นตอน โดยภาพลักษณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาและต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การยอมรับและความศรัทธาของประชาชนต่อหน่วยงาน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นไปที่การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ผ่านมิติการเปิดเผยข้อมูลและการตรวจสอบได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภาครัฐและสื่อสังคมออนไลน์ (Public Communication and Social Media)

Grunig and Hunt (1984) ได้นำเสนอแบบจำลองการประชาสัมพันธ์ โดยระบุว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetrical Communication) ซึ่งเน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐกับประชาชน แทนที่จะเป็นการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารในลักษณะนี้จะช่วยลดความขัดแย้งและสร้างความยอมรับในตัวขององค์กรได้มากขึ้น

Kaplan and Haenlein (2010) ให้ความหมายของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ว่าเป็นกลุ่มของแอปพลิเคชันบนพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตที่ยอมรับการสร้างและการแลกเปลี่ยนเนื้อหาโดยผู้ใช้งาน (User-generated Content) ซึ่งมีลักษณะเด่นในการสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interaction) และความรวดเร็วในการกระจายข้อมูล ทำให้เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงสำหรับหน่วยงานภาครัฐในการเข้าถึงประชาชนในยุคปัจจุบัน

Mergel (2013) ได้อธิบายถึงการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในภาครัฐว่า เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยยกระดับความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบ (Accountability) โดยเปลี่ยนจากบทบาทผู้ส่งสารทางเดียว มาเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถติดตามการทำงานของข้าราชการได้แบบเรียลไทม์ และส่งผลโดยตรงต่อการสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ

พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2563) มีความเห็นว่า การสื่อสารภาครัฐยุคใหม่ต้องมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ผ่าน "พฤติกรรมดิจิทัล" ของบุคลากร ข้าราชการที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีความเป็นมืออาชีพ จะเป็นเสมือนตัวแทนที่สะท้อนภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์กรออกมาได้อย่างชัดเจนที่สุด

สถาบันพระปกเกล้า (2560) ได้ระบุว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางสำคัญในการขับเคลื่อน "ธรรมาภิบาลดิจิทัล" (Digital Governance) โดยการใช้ Facebook, Line หรือช่องทางอื่น ๆ ในการเผยแพร่ขั้นตอนการทำงาน รายงานงบประมาณ และผลการดำเนินงาน จะช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน และทำให้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสถูกรับรู้ได้กว้างขวางขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2562) ได้ให้แนวทางว่าการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ของหน่วยงานรัฐต้องคำนึงถึงความถูกต้อง (Accuracy) ความรวดเร็ว (Speed) และความสุภาพในการตอบโต้ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้ประชาชนรู้สึกว่าการดำเนินงานมีความเปิดเผยและใส่ใจในการให้บริการ อันเป็นหัวใจสำคัญของการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใส

ความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์ต่อความโปร่งใส จากการศึกษาเอกสาร สามารถสรุปความสำคัญของการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมภาพลักษณ์ความโปร่งใสได้ ดังนี้:

1. **การเข้าถึงข้อมูลที่ง่ายขึ้น (Accessibility):** ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่หน่วยงาน แต่สามารถรับรู้ข้อมูลการทำงานได้ผ่านหน้าจอ
2. **การตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness):** การตอบข้อซักถามผ่านช่องทางออนไลน์ ช่วยลดความสงสัยและสร้างความชัดเจนในการดำเนินงาน
3. **การสร้างส่วนร่วม (Engagement):** เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นหรือแจ้งเบาะแส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบการทำงาน
4. **ความคุ้มค่า (Cost-effectiveness):** เป็นช่องทางที่ประหยัดงบประมาณแต่สามารถส่งสารไปถึงประชาชนจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป การสื่อสารภาครัฐและสื่อสังคมออนไลน์ หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างข้าราชการและประชาชนผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อแจ้งข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น และสร้างความเข้าใจอันดี โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความโปร่งใสในการดำเนินงานผ่านพฤติกรรมสื่อสารที่รวดเร็วเปิดเผย และมีปฏิสัมพันธ์ที่ชัดเจน ซึ่งในงานวิจัยนี้จะศึกษาพฤติกรรมเหล่านี้ในฐานะปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

2.4 ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (2566) ได้ระบุถึงทิศทางการพัฒนาที่มุ่งเน้นการเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาท้องถิ่นที่ทันสมัย โดยมีพันธกิจสำคัญในการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และโปร่งใส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (2567) ประกอบด้วยฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และฝ่ายบริหารที่นำโดยนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดสรรงบประมาณ และการดูแลสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยโครงสร้างดังกล่าวถูกออกแบบมาเพื่อสร้างระบบคานอำนาจและการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

บทบาทด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ (อบจ.เชียงใหม่, 2566) ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารกับประชาชน โดยมีการดำเนินงานผ่านช่องทางดิจิทัลที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์อย่างเป็นทางการ และเพจเฟซบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่" เพื่อทำหน้าที่เป็นช่องทางหลักในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง และรายงานผลการดำเนินงานโครงการต่างๆ ต่อสาธารณะ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการยกระดับคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

นโยบายด้านความโปร่งใสและธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ได้กำหนดแนวทางในการสร้างองค์กรแห่งความโปร่งใส ดังนี้:

1. การประกาศนโยบาย No Gift Policy: เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
2. การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data): การนำข้อมูลแผนงานและงบประมาณขึ้นสู่ระบบออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบได้
3. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น: ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียนและสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสะท้อนปัญหาและความต้องการ

สรุป ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ และนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาท้องถิ่นควบคู่ไปกับการรักษามาตรฐานความโปร่งใส ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นบริบทสำคัญ (Context) ที่ส่งผลต่อการรับรู้และภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของประชาชนชาวเชียงใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ประชาชนผู้ติดตามสื่อโซเชียลมีเดียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

โดยเฉพาะช่องทาง Facebook ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มหลักของหน่วยงานที่ใช้สื่อสารสาธารณะและมีจำนวนผู้ติดตามประมาณ N คน (จะระบุจากจำนวนข้อมูลล่าสุด ณ วันที่เริ่มเก็บข้อมูล)

2. **ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่** ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร งานบริการประชาชน งานประชาสัมพันธ์ สารสนเทศ และงานนโยบายที่สามารถมีผลต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรทั้งสองกลุ่มสะท้อนมุมมองทั้งฝ่าย “ผู้รับสารสาธารณะดิจิทัล” และ “ผู้ผลิตสารและผู้บริหารจัดการข้อมูลสาธารณะ” ทำให้ผลวิจัยสามารถสรุปได้ครอบคลุมและแม่นยำต่อสถานการณ์จริงของการบริหารงานสาธารณะภายใต้บริบทสื่อดิจิทัล

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างรวม

ทั้งสิ้น 270 คน เพื่อให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน โดยแบ่งสัดส่วนดังนี้

1. **กลุ่มประชาชน** จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สะท้อนการรับรู้ที่หลากหลาย
2. **กลุ่มข้าราชการและบุคลากร** จำนวน 70 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ณ ระดับความคลาดเคลื่อน (e) = 0.05 จากฐานประชากรบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้ได้ตัวแทนของ ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Close-ended) ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's Scale) 5 ระดับ เพื่อวัดการรับรู้ของประชาชนต่อพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการและภาพลักษณ์ความโปร่งใส แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้:

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และพฤติกรรมการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ของ อบจ.เชียงใหม่ (เช่น แพลตฟอร์มที่ใช้บ่อย และความถี่ในการติดตามข่าวสาร)

ส่วนที่ 2: การรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ ประเมินมุมมองของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ ในประเด็น:

1. ลักษณะเนื้อหาที่เผยแพร่ (ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความเป็นประโยชน์)
2. ระดับการมีปฏิสัมพันธ์และการตอบสนอง (ความรวดเร็วในการชี้แจง และความสุภาพ)
3. ความเป็นมืออาชีพในการสื่อสารข้อมูลภาครัฐ

ส่วนที่ 3: การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
ประเมินการรับรู้ของประชาชนผ่าน 4 มิติหลัก ดังนี้:

1. **ความเปิดเผยข้อมูล (Openness):** การรับรู้ความชัดเจนด้านการดำเนินโครงการและงบประมาณ
2. **ความสามารถเข้าถึงข้อมูล (Accessibility):** ความสะดวกและรวดเร็วในการหาข้อมูลบนช่องทางดิจิทัล
3. **ความรับผิดชอบ (Accountability):** ความเชื่อมั่นต่อการชี้แจงข้อมูลและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ
4. **การมีส่วนร่วมของประชาชน (Participation):** การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและตรวจสอบผ่านสื่อดิจิทัล

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการสื่อสารเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่และประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้ การรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมแบบสอบถามและขออนุญาตเก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและตัวแปรในการวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และยื่นหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่อย่างเป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 2 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และนำผลที่ได้มาปรับปรุงความชัดเจนของถ้อยคำในแบบสอบถามก่อนเก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนที่ 3 การแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 270 คน โดยแบ่งวิธีการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1. กลุ่มบุคลากรภายใน (70 คน): แจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยส่งลิงก์ผ่านช่องทางสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น Line Group ของแต่ละกอง และแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Paper-based) ในบางส่วนเพื่ออำนวยความสะดวก

2. กลุ่มประชาชน (200 คน): แจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยเผยแพร่ลิงก์และ QR Code บนสื่อสังคมออนไลน์หลักของหน่วยงาน ได้แก่ Facebook Page และ Line Official Account ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่

ขั้นตอนที่ 4 การติดตามและรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยติดตามผลการตอบแบบสอบถาม ภายในระยะเวลาที่กำหนด 14–21 วัน โดยในส่วนของบุคลากรจะประสานงานผ่านหัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้างาน และในส่วนของประชาชนจะใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามเป้าหมาย พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ เบื้องต้นก่อนนำข้อมูลไปประมวลผล

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบและทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) เมื่อได้รับแบบสอบถาม ครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ตัดแบบสอบถามที่มีการตอบไม่ครบถ้วน หรือมีลักษณะการตอบที่ไม่น่าเชื่อถือ (เช่น เลือกคำตอบเดียวกันทุกข้อ) ออกจากการวิเคราะห์ แล้วจึงจัดเตรียมข้อมูล (Coding) เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงระดับการรับรู้ของประชาชนและบุคลากรต่อพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ และภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ดังนี้:

1. จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage): ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และพฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์
2. ค่าเฉลี่ย (Mean): ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและการรับรู้ต่อ (1) พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ และ (2) ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ 4 มิติ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation): ใช้อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลความคิดเห็นว่ามีความกระจายมากน้อยเพียงใดจากค่าเฉลี่ย

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ (ตัวแปรตาม) โดยใช้สถิติ ดังนี้:

1. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis): ใช้ทดสอบอิทธิพลของตัวแปรด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารดิจิทัลในแต่ละมิติ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่
2. การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ: กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance Level) ไว้ที่ 0.05 เกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็นและการรับรู้ การแปลผลคะแนนเฉลี่ยตามมาตราส่วนลิเคิร์ต 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ดังนี้:

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับความคิดเห็น
4.51 – 5.00	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความคิดเห็นมาก
2.51 – 3.50	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่” สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้:

1. ผลการศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับ มาก โดยข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีความเป็นมืออาชีพ ใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมและสุภาพ มีการตอบสนองต่อข้อซักถามและปฏิสัมพันธ์กับประชาชนอย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. ผลการศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับ มาก โดยประชาชนเห็นว่าหน่วยงานมีความจริงใจในการสื่อสารและชี้แจงข้อมูลต่อสาธารณะ มีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานโครงการต่างๆ ที่

ถูกต้องและเชื่อถือได้ ประชาชนสามารถติดตามตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการได้ชัดเจน ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นต่อความโปร่งใสและธรรมาภิบาลของหน่วยงานในภาพรวม

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของข้าราชการ มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการสื่อสารที่มีความเป็นมืออาชีพ การเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจน และการมีปฏิสัมพันธ์ที่รวดเร็วของข้าราชการผ่านช่องทางดิจิทัล มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเสริมสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการรับรู้และการเข้าถึงโซเชียลมีเดียของ อบจ.เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้และการเข้าถึงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นความหลากหลายและความเหมาะสมของช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่มีการปรับตัวตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับแนวคิดของ Kaplan and Haenlein (2010) ที่ระบุว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสูงในการเข้าถึงประชาชนยุคปัจจุบันผ่านการสื่อสารที่รวดเร็วและการกระจายข้อมูลในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม ความถี่ในการติดตามข่าวสารที่อยู่ในระดับปานกลางอาจสะท้อนถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เลือกรับข้อมูลเฉพาะที่สนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภชัย ใจสมุทร (2565) ที่พบว่าช่องทางดิจิทัลที่หลากหลายช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล แต่ความสม่ำเสมอในการรับสารขึ้นอยู่กับความน่าสนใจของเนื้อหา

2. การรับรู้ต่อการใช้โซเชียลมีเดียของข้าราชการ อบจ.เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของข้าราชการในระดับมากที่สุด โดยโดดเด่นในด้านความเป็นมืออาชีพ ความสุภาพ และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ประเด็นนี้อธิบายได้ว่า ข้าราชการมีการสื่อสารในลักษณะการสื่อสารสองทางแบบสมมาตร (Two-way Symmetrical Communication) ตามแนวคิดของ Grunig and Hunt (1984) ที่เน้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสร้างความเข้าใจร่วมกัน มากกว่าการประชาสัมพันธ์ทางเดียว พฤติกรรมดิจิทัลที่เหมาะสมของบุคลากรนี้ถือเป็นตัวแทนที่สะท้อนภาพลักษณ์องค์กร สอดคล้องกับความเห็นของ พจน์ ใจชาญสุกิจ (2563) ที่กล่าวว่าความเป็นมืออาชีพของข้าราชการบนโลกออนไลน์จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในระบบราชการ

3. การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสของ อบจ.เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีมติความตั้งใจในการสื่อสารได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์เป็นกลไกสำคัญในการสร้าง "ธรรมาภิบาลดิจิทัล" (Digital Governance) สอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันพระปกเกล้า (2560) ที่ระบุว่า การใช้ช่องทางออนไลน์เผยแพร่ผลงานและงบประมาณช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐกับประชาชน นอกจากนี้ อิทธิพลเชิงบวกของพฤติกรรมสื่อสารที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใсыังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mergel (2013) ที่ยืนยันว่าความโปร่งใสที่ประชาชนรับรู้ได้ (Perceived Transparency) เกิดจากการที่หน่วยงานมีการสื่อสารที่เปิดเผย ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

รายการประเมินภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. พฤติกรรมรับรู้และการเข้าถึงโซเชียลมีเดีย	3.81	0.97	มาก
2. การรับรู้ต่อการใช้โซเชียลมีเดียของข้าราชการ	4.02	0.84	มาก
3. การรับรู้ภาพลักษณ์ความโปร่งใสของ อบจ.เชียงใหม่	3.90	0.93	มาก
สรุปผลรวมทุกด้าน	3.91	0.91	มาก

ข้อเสนอแนะ

1. **ด้านนโยบายและการบริหารจัดการข้อมูล:** องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ควรกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของบุคลากรให้มีความชัดเจน โดยเฉพาะการบริหารจัดการเนื้อหา (Content Management) ที่ประชาชนให้ความสำคัญ คือความถูกต้องและความเป็นปัจจุบันของข้อมูลโครงการและงบประมาณ นอกจากนี้ควรมีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (เช่น Infographic หรือ Video) เพื่อยกระดับการรับรู้ด้านความเปิดเผยและความโปร่งใสในสายตาของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2. **ด้านการพัฒนาบุคลากรและการสื่อสาร:** จากผลการวิจัยที่พบว่าความเป็นมืออาชีพและความสุภาพของข้าราชการเป็นจุดแข็งสำคัญ หน่วยงานควรส่งเสริมและรักษามาตรฐานนี้ไว้ผ่านการอบรมทักษะการ

สื่อสารดิจิทัล (Digital Communication Skills) อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นมิติการตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness) และการรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนอย่างเป็นระบบ เพื่อเปลี่ยนจากการสื่อสารเชิงรับ (Passive) เป็นเชิงรุก (Active) ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันระหว่างประชาชนกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ในระยะยาว

3. **ด้านการเพิ่มช่องทางและการเข้าถึง:** หน่วยงานควรวิเคราะห์พฤติกรรมการเข้าถึงสื่อของประชาชนในแต่ละช่วงวัย เพื่อเลือกใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่เหมาะสมและหลากหลายมากขึ้น รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคประชาชนออนไลน์ในการส่งต่อข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อลดช่องว่างการรับรู้และเพิ่มพื้นที่การตรวจสอบได้โดยภาคประชาชน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. **การขยายขอบเขตการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ:** ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมโดยขยายกลุ่ม

ตัวอย่างไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ เช่น เทศบาลนครเชียงใหม่ หรือองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่รอบนอก เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์ความโปร่งใสในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้เห็นความแตกต่างของพฤติกรรมสื่อสารดิจิทัลในแต่ละระดับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น

2. **การบูรณาการระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ:** ควรมีการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ หรือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารภาครัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวัง อุปสรรค และมุมมองต่อการใช้โซเชียลมีเดียในมิติความโปร่งใส ซึ่งจะช่วยอธิบายเหตุผลเบื้องหลังของผลการวิจัยเชิงปริมาณและนำไปสู่การพัฒนาต้นแบบการสื่อสารที่รอบด้านยิ่งขึ้น

1. **การศึกษาตัวแปรใหม่ที่ส่งผลต่อความโปร่งใส:** ควรมีการเพิ่มตัวแปรใหม่ ๆ ในการศึกษาครั้งต่อไป เช่น อิทธิพลของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการตรวจสอบข้อมูลภาครัฐ หรือ บทบาทของ Influencer ท้องถิ่นที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในภาพลักษณ์ความโปร่งใสของหน่วยงาน เพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของนิเวศสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. กรุงเทพฯ: กรมกิจการผู้สูงอายุ.

จิตลดา ขำอิน. (2563). กลยุทธ์การสื่อสารภาพลักษณ์องค์กรในยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษา กรมวิทยาศาสตร์บริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). การปรับตัวขององค์กรภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2565). แนวทางการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ป.ป.ช.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 12(4), 450–466.

สมบัติ ท้ายเรือคำ และคณะ. (2560). บทบาทของหน่วยงานภาครัฐต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 19(3), 256–267.

สุพัตรา สุขประเสริฐ. (2562). การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐกับการรับรู้ของประชาชน. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 17(2), 89–110.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40.

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.

Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), 819–828.

Meijer, A. J. (2013). Understanding the complex dynamics of transparency. *Public Administration Review*, 73(3), 429–439.

Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123–130.

OECD. (2017). *Trust and public policy: How better governance can help rebuild public trust*. Paris: OECD Publishing.

OECD. (2020). *Public communication: The global context and the way forward*. Paris:

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักร

THE EFFECTIVENESS OF JOB PERFORMANCE

AT CHATUCHAK DISTRICT OFFICE

ณัฐชกร ประวันเต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร โดยจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร จำนวน 1,114 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 295 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (2) ประชากรศาสตร์

ด้านอายุ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกนั้นไม่แตกต่างกัน และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และ ด้านความมั่นคงในงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the job performance efficiency of personnel at Chatuchak District Office. (2) to study the level of job performance efficiency of personnel at Chatuchak District Office in accordance with the personal factors and (3) to study motivational factors and hygiene factors affecting the job performance efficiency of personnel at Chatuchak District Office.

This research was quantitative. The population used in this research was personnel within Chatuchak District Office consisted of 1,114 people. The sample in the study, according to the Taro Yamane formula, consisted of 295 people. A questionnaires were used as a tool to collect data. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The results of the research found that (1) The overall effectiveness of personnel performance at Chatuchak District Office was the highest level. When considering each aspect, all aspects were also at the highest level. (2) the different personal variables which were different on ages are differently affect the opinions towards the performance efficiency of personnel at Chatuchak District Office, while other have no significant different opinions towards the performance efficiency and (3) the factors which are statistically significant at 0.05 level affecting the performance efficiency of personnel in Chatuchak District Office included the motivating factors in two areas namely: the job characteristics and the advancement opportunities and four hygiene factors namely: compensation, interpersonal relationships, organizational policies and administration, and job security.

Keywords: Job performance efficiency, Motivational factors, Hygiene factors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐถูกคาดหวังให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเน้นผลสัมฤทธิ์เพิ่ม

มากขึ้น หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การทำงาน ของบุคลากร และ กระบวนการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและ อย่างทันท่วงที (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564) การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในยุค ปัจจุบันไม่เพียงแต่ต้องคำนึงถึงการมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังต้องให้ความสำคัญกับ “คุณภาพ” ของบุคลากร ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาคุณภาพ ของบุคลากรภาครัฐจึงเป็นหัวใจ สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย เพราะบุคลากรเป็น ทรัพยากรที่มีชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์ และเป็นผู้แปลงนโยบายให้เป็นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หาก บุคลากรขาดแรงจูงใจ หรือขาดการสนับสนุนที่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานลดลง ในทาง ตรงกันข้ามหากบุคลากรมีแรงจูงใจสูง ได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา มีสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ และได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้การทำงาน ขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพ (กฤษณา สุวรรณศรี, 2563) นอกจากนี้การสร้างประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐจึงไม่สามารถอาศัยเพียงระเบียบ หรือคำสั่งเท่านั้น แต่จำเป็นต้องอาศัยการบริหาร จัดการเชิงจิตวิทยาและแรงจูงใจในการทำงานเข้ามาเสริม เพราะแรงจูงใจเป็นตัวผลักดันให้บุคลากรเกิดความพึง พอใจในงานที่ปฏิบัติ มีความกระตือรือร้น และตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทฤษฎี แรงจูงใจของ Herzberg (1959) ได้อธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงานของ บุคลากรแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เช่น ด้านลักษณะของงาน ด้านความ รับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการยอมรับนับถือ และ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) เช่น ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในงาน ซึ่งหากได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม จะ ช่วยให้บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานโดยตรง เพราะสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น บรรยากาศที่ดี ความปลอดภัย ความสะอาด และอุปกรณ์เครื่องมือที่เพียงพอเหมาะสม กับการปฏิบัติงาน จะ ช่วยลดความเครียดของบุคลากรและเพิ่มความพึงพอใจในงาน ขณะที่สภาพแวดล้อม ที่ไม่เหมาะสมอาจเป็น อุปสรรคต่อการทำงานและลดทอนประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1997) อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรภาครัฐนั้นมีหลายด้าน เช่น ปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการพัฒนาทรัพยากร บุคคล ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร การทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้ ผู้บริหารสามารถวางแผนพัฒนาและกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภายใต้บริบทของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นการ บริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการ

ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วยหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม ความคุ้มค่า และความเสมอภาค แนวคิดดังกล่าวส่งผลให้ “ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน” กลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนความสำเร็จขององค์กรภาครัฐ มิใช่เพียงการปฏิบัติงานให้ครบตามขั้นตอน แต่ต้องบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจขององค์กรและ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

กรุงเทพมหานครในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะโดยตรงแก่ประชาชน โดยเฉพาะสำนักงานเขตซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนหน้า ที่ประชาชนต้องมาติดต่อมากที่สุด ภารกิจหลักของสำนักงานเขตประกอบด้วย การให้บริการ ด้านทะเบียนราษฎร การโยธาและผังเมือง การรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม การจัดระเบียบทางเท้า การพัฒนาชุมชน และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรในระดับเขตจึงมีผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานภาครัฐโดยตรง

สำนักงานเขตจตุจักร เป็นเขตที่มีความหนาแน่นของประชากรสูง มีพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญ เช่น ตลาดนัดจตุจักร ศูนย์การค้า และชุมชนเมืองขนาดใหญ่ ส่งผลให้ภาระงานของบุคลากรมีความซับซ้อน และหลากหลาย ทั้งงานบริการ งานกำกับดูแล และงานพัฒนา ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความรับผิดชอบ และความร่วมมือภายในองค์กร การบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างภาระงานกับคุณภาพของการบริการประชาชน และเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลดังกล่าว การศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ ในเชิงวิชาการงานวิจัยนี้จะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในบริบทของหน่วยงานท้องถิ่นระดับเขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งยังมีการศึกษาไม่มากนักเมื่อเทียบกับหน่วยงานระดับกระทรวงหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น ในเชิงปฏิบัติ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงระบบงาน และการกำหนดนโยบายเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน เพื่อให้การบริการประชาชนของสำนักงานเขตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของประชาชนและการยกระดับคุณภาพการบริหารภาครัฐโดยรวม

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อจะช่วยระบุปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ และเป็น

แนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้เหมาะสมได้ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร โดยจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานเขตจตุจักร

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร ที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบาย ในการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (1959) แบ่งออกเป็น สองประเภท คือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหารด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1,114 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 295 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

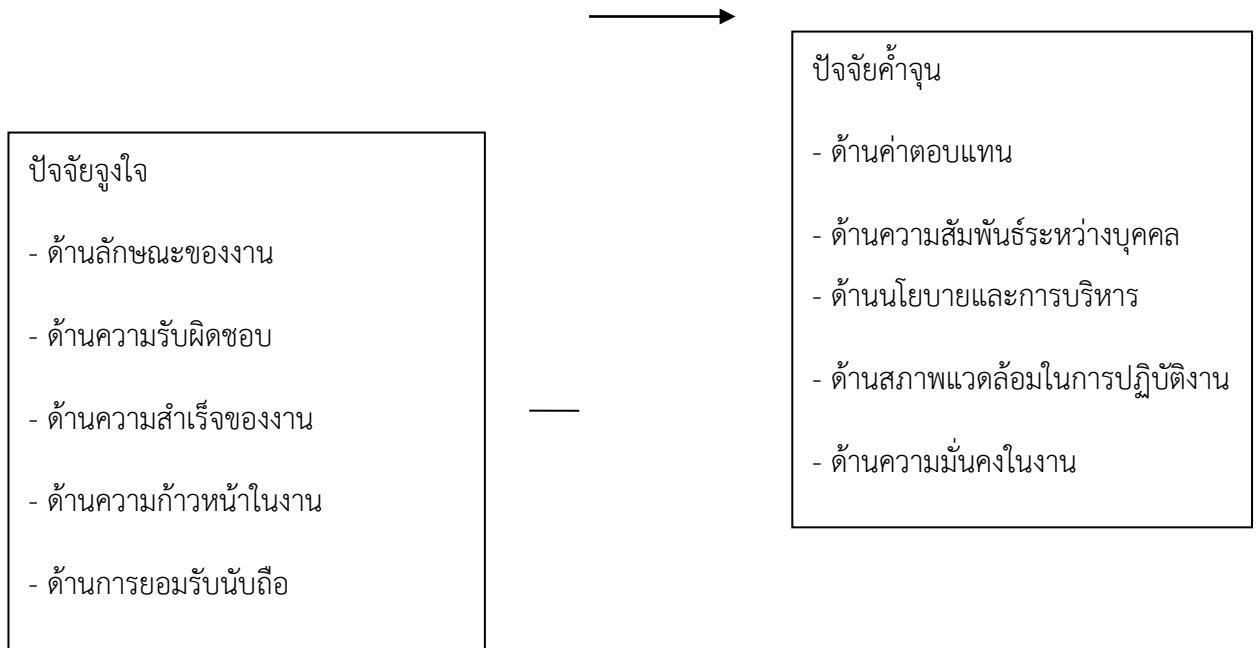
ลักษณะประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ประเภทของการรับราชการ
- อัตราเงินเดือน
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร 4 ด้าน

- ด้านคุณภาพของงาน
- ด้านปริมาณงาน
- ด้านเวลา
- ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 1,114 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed - ended Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักร ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน เขตจตุจักร

ลักษณะของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นการวัดระดับความเห็นเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า แบบ Rating Scale 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยต่อสำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหาวิจัย ตามวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของบุคลากรใน

สำนักงานเขตจตุจักร โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความแตกต่างด้วยสถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ กลุ่มตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (F-Test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 โดยส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

2. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับพบว่า ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.39$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.35, 4.27$ และ 4.26) อยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ

3. ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับพบว่า ด้านความมั่นคงในงานค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.24, 4.23, 4.22$) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ และด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.07$) อยู่ในระดับมาก

4. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}

= 4.44) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.32, 4.31, 4.26) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตจตุจักร ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักรที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. บุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักรที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคล ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุ มีระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานเขตจตุจักร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ประเภทของการรับราชการ อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา ศรีทอง (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในส่วนภูมิภาค ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในส่วนภูมิภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่เพศไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานสูง มีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุและประสบการณ์น้อย เนื่องจากมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์การทำงานได้ดีกว่า ผลการศึกษาของสุพัตรา ศรีทอง (2563) จึงสะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์บางประการมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ

2. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จ ของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจ เช่น ลักษณะของงาน และความก้าวหน้าในงาน เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความท้าทาย และเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพของตนเอง ย่อมส่งผลให้เกิดความตั้งใจและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันด้านความก้าวหน้าในงานเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เนื่องจากโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายงาน และการพัฒนาความรู้ความสามารถ เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเกิดความผูกพันต่อองค์กร อีกทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ กุลโชติ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกรายด้าน พบว่าปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านนโยบาย ในการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร จากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2 – 7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผลการศึกษาของจิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีนโยบายที่เป็นธรรม ให้ความมั่นคงในอาชีพ และมีระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มสูงขึ้นอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1) จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าองค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบงานในระดับที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถเพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึง ความไว้วางใจและความสำคัญของบทบาทหน้าที่ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง

2) จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นคงในงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าองค์กรควรสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับความต่อเนื่องของการจ้างงาน และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตจตุจักร โดยมีขอบเขตการศึกษาเฉพาะบุคลากรในหน่วยงานเดียว การวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักงานเขตอื่นของกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นและส่วนภูมิภาคเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความหลากหลายของข้อมูลและยกระดับความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในภาพรวม

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรนำตัวแปรอิสระด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เข้ามาศึกษาเพิ่มเติม อาทิ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร หรือความพึงพอใจ ในการทำงาน เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

จิตรภรณ์ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). **ปัจจัยกระบวนการทัศนทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์ปรี ญ ญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชูศักดิ์ ลีเมสกุล. (2561). **พฤติกรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2562). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

ทองใบ สุดซารี. (2545). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ธงชัย สันติวงษ์. (2558). **การบริหารจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธัญญกรณ์ ทองเลิศ. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธัญญรัตน์ สาริกา. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. ระบบฐานข้อมูลบริหาร งานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

นฤมล ชื่นเกษม. (2562). **สภาพแวดล้อมการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานรัฐ**. วารสารรัฐบริหารศาสตร์, 8(2), 76-91.

นวินดา กิตติสุขภีระดา. (2563). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา**. รวมบทความวิจัย การศึกษาอิสระของนักศึกษา โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

บุญชนะ ดวงฉวี. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในอำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

ปัญญาพร ฐิติพงษ์. (2558). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเทอร์เน็ต เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปราณี กุลละวณิชย์. (2561). **พฤติกรรมองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร**. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ประเวศ ะสี. (2557). **ระบบคิดเพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2556). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล**.
<https://bit.ly/3yqthy1> [สืบค้นออนไลน์ 5 พฤศจิกายน 2568]

พรทิพย์ ศรีประเสริฐ. (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

มานิตา ภูเลิศียว. (2559). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลห้วยน้ำคำ อำเภอ
ยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม.

รังสรรค์ ณะพรพันธุ์. (2562). **การพัฒนาองค์การและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรารณณ์ คงสมา. (2565). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
กระทรวงการคลัง**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ สารรัตน์. (2559). **การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิจารณ์ พานิช. (2552). **การจัดการความรู้คืออะไร**. <https://www.gotoknow.org/posts/283108>

[สืบค้นออนไลน์ 12 ธันวาคม 2568]

ศิริพร สิ้นชัย. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยของรัฐ.

สำนักงานเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร. (2568). **ข้อมูลองค์กร**. <https://webportal.bangkok.go.th/chatuchak>

[สืบค้นออนไลน์ 30 ตุลาคม 2568]

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). **รายงานสถานการณ์กำลังคนภาครัฐ พ.ศ. 2564.**
กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สุชีพ บุญวอล. (2560). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุพัตรา ศรีทอง. (2563). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน
ในส่วนภูมิภาค.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

สุภรัตน์ กุลโชติ. (2566). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาล นครหาดใหญ่
จังหวัดสงขลา.** สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย เทคโนโลยี
ของธนาคารแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุรศักดิ์ สังข์ทอง. (2562). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพของ ข้าราชการ
ส่วนท้องถิ่น.** วารสารการบริหารท้องถิ่น, 12(1), 89–103.

สัมฤทธิ์ ศรีทอง. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต.

อหิติ เฟ่งพิโรจ. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล
จังหวัดนราธิวาส.** สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อาภาวี เรืองรุ่ง. (2566). **ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล
ตำบลโคกสำโรง อำเภอกอฉกสำโรง จังหวัดลพบุรี.** วารสารวิจัยวิชาการ, 6(1).

Drucker: F. (1968). **The effective executive.** New York: Harper & Row Publishers.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). **Organizations: Behavior, Structure,
Processes (9th ed.).** Boston: McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** New York: John Wiley & Sons.

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

McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society.** Princeton, NJ: Van Nostrand.

Steers, R. M. (1977). **Organizational effectiveness: A behavioral view.** Goodyear Publishing Company.

คุณภาพของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ

อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย (One Stop Service)

The Quality of Public Services of Po Subdistrict Administrative Organization, Wiang

Kaen District, Chiang Rai Province (One Stop Service)

ณัฐชัย กันธิยะ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ และ (2) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย จำนวน 19,535 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 392 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ทุกข้อ และ (2) ข้อเสนอแนะคือ ควรเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีและทักษะการบริการ เพิ่มมาตรฐานกระบวนการงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ เช่น ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามงานบริการ และฐานข้อมูลประชาชนแบบบูรณาการ เพื่อให้การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับบริบทการพัฒนาท้องถิ่นยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการสาธารณะ, การบริหารท้องถิ่น, องค์การบริหารส่วนตำบลปอ

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine the level of public service quality of the Po Subdistrict Administrative Organization; and (2) to propose guidelines for improving the public service system to enhance efficiency and better respond to citizens' needs.

This research was quantitative. The population The population used in this study consists of 19,535 people residing in the area of Po Subdistrict Administrative Organization, Wiang Kaen District, Chiang Rai Province. The sample size was determined using Taro Yamane's sample size determination table, resulting in a total of 392 respondents. Simple random sampling was used to select the participants. The research instrument for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that (1) The overall level of public service quality of the Po Subdistrict Administrative Organization, Wiang Kaen District, Chiang Rai Province, was at the "highest" level. When considered by each dimension, all aspects were also rated at the "highest" level; and (2) the recommendations include enhancing personnel capacity through training in technology and service skills, improving work process standards to ensure speed, transparency, and accountability, and adopting digital technologies such as electronic queue systems, service tracking systems, and integrated citizen databases. These measures aim to maximize the efficiency of the One Stop Service system and align local development with the digital-era context.

Keywords: Public Service Quality, Local Administration, One Stop Service, Po Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง (สถาบันพระปกเกล้า, 2565) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จึงเป็นกลไกสำคัญในการกระจายอำนาจการบริหารจากส่วนกลางไปสู่ระดับพื้นที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ชนบทและภูเขา ซึ่งมีลักษณะภูมิประเทศที่หลากหลายและมี

ความแตกต่างทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ชาติพันธุ์และสังคม การบริหารจัดการงานบริการประชาชนจึงต้องเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านงบประมาณ ทรัพยากรบุคคล และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา หน่วยงานท้องถิ่นต้องปรับตัวให้เข้ากับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ยุคดิจิทัล และความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น การบริหารงานบริการสาธารณะจึงไม่เพียงแต่ต้องมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยังต้องโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีจิตบริการ (Service Mind) ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความพึงพอใจของประชาชน (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตเบื้องต้นของผู้วิจัย พบว่า การให้บริการประชาชนทั่วไปในองค์การบริหารส่วนตำบลปอ ยังมีประเด็นที่ต้องพัฒนา เช่น การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนบางกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึง ความล่าช้าในการดำเนินงาน การขาดการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ระบบงานบางส่วนยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ และจำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงานบริการที่เพิ่มขึ้น ทำให้ประชาชนบางส่วนยังไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษา “การให้บริการประชาชนทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ” เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมในการยกระดับคุณภาพการบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการสาธารณะตามรูปแบบ One Stop Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------|
| 1) ปัจจัยด้านบุคลากร | 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ |
| 3) ปัจจัยด้านทรัพยากร | 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 5) ปัจจัยด้านประชาชนผู้รับบริการ | |

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความพึงพอใจของประชาชน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรทั้งหมด คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปอ ตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย จำนวน 19,535 คน

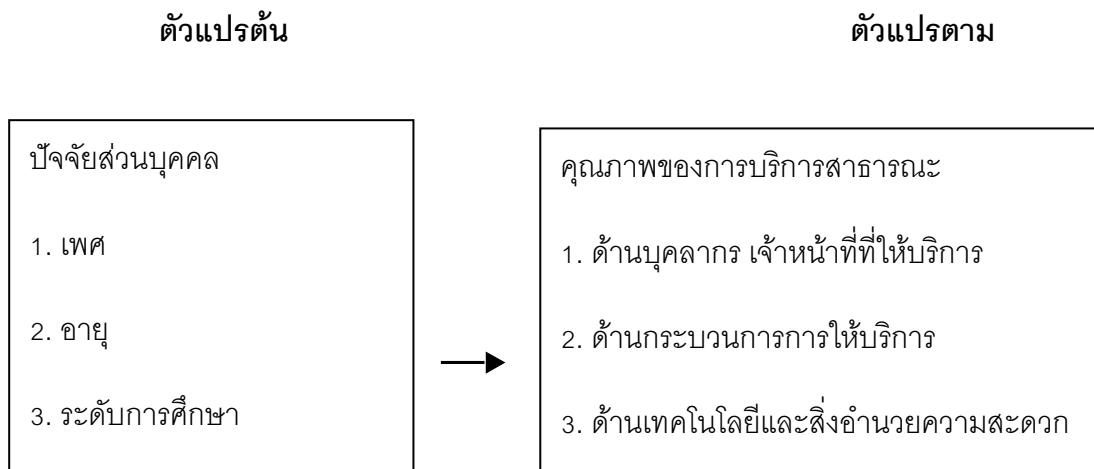
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยดำเนินการในหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือหน่วยบริการประชาชนในพื้นที่ที่กำหนด

ขอบเขตด้านเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2568 – เดือนมกราคม พ.ศ. 2569

แผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) แนวคิด NPM เน้นให้ภาครัฐบริการงานแบบภาคเอกชน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเน้นผลสัมฤทธิ์ โดยใช้หลักการสำคัญคือ 1) การมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Result-Oriented Management)

2) การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (Decentralization)

3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการ (E-Government)

4) การวัดผลและประเมินผลการปฏิบัติงาน

5) แนวคิดนี้ส่งผลโดยตรงต่อการจัดตั้งระบบ One Stop Service เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 ทฤษฎีการจัดการองค์การ (Organization Management Theory)

ทฤษฎีนี้เน้นการบริการโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1) โครงสร้างองค์การ (Structure) 2) กระบวนการทำงาน (Process)

- 3) ทรัพยากรบุคคล (People) 4) เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก (Technology)

การบริการที่มีประสิทธิภาพต้องประสานองค์ประกอบเหล่านี้ให้สอดคล้องกัน โดยเฉพาะในบริบทของ One Stop Service ที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของหลายฝ่ายภายในองค์กร

1.3 แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ (New Public Service : NPS)

Denhardt & Denhardt (2000) เสนอแนวคิด NPS ที่เน้น “การรับใช้ประชาชน ไม่ใช่เพียงการควบคุม” โดยมีหลักการสำคัญคือ

- 1) ประชาชนคือหุ้นส่วนในการบริหาร
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 3) การเน้นคุณค่าความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

แนวคิดนี้เป็นรากฐานสำคัญของการบริหารรูปแบบ One Stop Service ที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ในรูปแบบ One Stop Service เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงระดับของอิทธิพลของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้วิจัยใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถสรุปเป็นแนวโน้มทั่วไปได้อย่างมีเหตุผลและน่าเชื่อถือ

1.1 ประเภทของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลปอที่เคยใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอที่มีส่วนร่วมในงานบริการประชาชน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากเอกสารทางราชการ เช่น รายงานประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลปอกฎหมาย ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานท้องถิ่น

งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารภาครัฐและ One Stop Service

1.2 ลักษณะของการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกประเด็น
2. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity)

3. ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Try-out) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

4. ดำเนินการเก็บข้อมูลจริงโดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างทั้งในรูปแบบกระดาษและออนไลน์ (Google Form)

5. รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

1.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1: ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรม และกำหนดกรอบแนวคิด (เดือนกันยายน – ตุลาคม 2568)

ระยะที่ 2: พัฒนาเครื่องมือวิจัยและตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม (เดือนตุลาคม 2568)

ระยะที่ 3: เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2568)

ระยะที่ 4: วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำผลการวิจัย (เดือนมกราคม 2569)

ระยะที่ 5: สรุปผล อภิปรายผล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (เดือนกุมภาพันธ์ 2569)

1.4 ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ
- 2) ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนและบุคลากรต่อระบบ One Stop Service
- 3) ได้แนวทางเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

2.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่มหลัก ได้แก่

2.1.1 ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปอ ซึ่งเคยใช้บริการสาธารณะ

จากองค์การบริหารส่วนตำบลปอในรูปแบบ One Stop Service โดยประชากรกลุ่มนี้ถือเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากหน่วยงานภาครัฐท้องถิ่นในพื้นที่

2.1.2 บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

องค์การบริหารส่วนตำบลปอ ตั้งอยู่ในอำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย มีจำนวนประชากรทั้งหมดประมาณ 19,535 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2568) โดยประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้จะครอบคลุมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อให้เห็นภาพรวมของระบบบริการสาธารณะในพื้นที่อย่างรอบด้าน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group)

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงพิจารณาจากสูตรของ Taro Yamane (1973) ซึ่งเป็นสูตรที่นิยมใช้ในการกำหนดขนาดตัวอย่างจากประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอน โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error) ที่ระดับ 0.05

สูตรของ Taro Yamane คือ

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดไว้ที่ 0.05)

เมื่อนำค่าจำนวนประชากรประมาณ 19,535 คน มาคำนวณ จะได้ว่า

- $N = 19,535$
- $e = 0.05$
- $e^2 = 0.0025$

$$n = \frac{19,535}{1 + 19,535(0.0025)}$$

คำนวณส่วนของตัวส่วน:

$$19,535 \times 0.0025 = 48.8375$$

$$1 + 48.8375 = 49.8375$$

ดังนั้น

$$n = \frac{19,535}{49.8375} \approx 392$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนจำนวน 392 คน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลปอและเคยใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอ

เพื่อให้การวิจัยมีมิติที่สมบูรณ์ ผู้วิจัยยังได้เก็บข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ จำนวน 100 คน โดยใช้วิธีการสำรวจแบบครบกลุ่ม (Census) เนื่องจากจำนวนบุคลากรในหน่วยงานมีไม่มาก รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้งสิ้น 392 คน

3. เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการบริการสาธารณะ ระบบ One Stop Service และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารงานท้องถิ่น เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างรอบด้าน แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเชิงปริมาณ (Quantitative Questionnaire) ประกอบด้วยทั้งคำถามแบบ ปลายปิด (Closed-ended Questions) และคำถามแบบ ปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

1. ลักษณะของเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (General Information) เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) ความถี่ในการติดต่อใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อมูลส่วนนี้ใช้เพื่อวิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อพิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มประชากรที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน

ตอนที่ 2: ระดับความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อการบริหารการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (Independent Variables) แบบสอบถามส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการบริหารการบริการสาธารณะในรูปแบบ One Stop Service ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่

- 1) บัณฑิตด้านบุคลากร (Personnel Factors)
- 2) ความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่
- 3) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- 4) ความเป็นมิตรและการให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 5) การได้รับการพัฒนาและอบรมอย่างต่อเนื่อง
- 6) บัณฑิตด้านงบประมาณ (Budgetary Factors)
- 7) ความเพียงพอของงบประมาณในการจัดบริการ
- 8) การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส
- 9) การจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับภารกิจ
- 10) บัณฑิตด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ (Technology and Information Systems Factors)
- 11) ความสะดวกในการใช้ระบบ One Stop Service
- 12) ความรวดเร็วของกระบวนการทำงาน
- 13) ความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 14) ความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการ
- 15) บัณฑิตด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Leadership Factors)
- 16) ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหาร
- 17) การสื่อสารและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

- 18) การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและเป็นธรรม
- 19) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- 20) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation Factors)
- 21) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น 22) ความโปร่งใสของการดำเนินงาน
- 23) การรับฟังข้อเสนอแนะและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน
- 24) ความร่วมมือของชุมชนในการพัฒนาการบริการแบบสอบถามในตอนนี้นำมาใช้ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (Five-Point Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คำอธิบาย	คะแนน
5	เห็นด้วยมากที่สุด	5
4	เห็นด้วยมาก	4
3	ปานกลาง	3
2	เห็นด้วยน้อย	2
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3: ระดับประสิทธิภาพของการบริหารการบริการสาธารณะ (Dependent Variable) เป็นคำถามที่ใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระดับประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ในรูปแบบ One Stop Service ครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น

- 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2) ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล
- 3) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
- 4) ความโปร่งใสและตรวจสอบได้
- 5) ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม

ใช้มาตราส่วนแบบลิเคิร์ต 5 ระดับเช่นเดียวกัน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติได้อย่างเป็นระบบ

4. การใช้เครื่องมือวิจัยในภาคสนาม

เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนดังนี้

1) แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลปอ โดยได้รับความร่วมมือจากผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้าน

2) แจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลปอโดยตรง

สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกตอบแบบกระดาษ จัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form

3) ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับก่อนนำมาป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่มีระบบและเป็นไปตามหลักวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบคลุม และน่าเชื่อถือ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วยประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปอ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

1. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมขึ้นเองโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ผ่านการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการบริการสาธารณะ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย และรายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น

(1) กฎหมาย ระเบียบ และแนวนโยบายของกระทรวงมหาดไทย

(2) รายงานผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ

(3) เอกสารและสถิติจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

(4) งานวิจัยและบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานท้องถิ่นและระบบ One Stop Service

ข้อมูลทั้งสองส่วนนี้ถูกนำมาใช้ร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบและสนับสนุนการอธิบายผลการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

การเก็บข้อมูลภาคสนามดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การเตรียมความพร้อมก่อนเก็บข้อมูล

- 1) ศึกษาแนวทางการเก็บข้อมูลและจัดเตรียมแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้ว
- 2) ขออนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในพื้นที่อย่างเป็นทางการ
- 3) ประสานงานกับผู้นำชุมชนหรือผู้ใหญ่บ้านในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้ประชาชน
- 4) จัดอบรมหรือชี้แจงผู้ช่วยเก็บข้อมูล (ถ้ามี) เกี่ยวกับวิธีการอธิบายแบบสอบถาม และแนวทางการเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ

ขั้นตอนที่ 2 : การเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ

- 1) แจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล จำนวน 392 ชุด
- 2) ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจายทั่วทั้ง 21 หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
- 3) ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเข้าใจอย่างชัดเจน ก่อนให้ตอบด้วยตนเอง
- 4) สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามกระดาษ จัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้กว้างขึ้น
- 5) รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด และตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 : การเก็บข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและให้บริการในระบบ One Stop Service รวมจำนวน 100 คน

2) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากต้องการข้อมูลจากผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรง

3) ให้เจ้าหน้าที่ตอบแบบสอบถามในสถานที่ทำงาน โดยใช้เวลาประมาณ 20–30 นาทีต่อคน

4) ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับก่อนนำมาบันทึกข้อมูล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีทางสถิติทั้งเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนก่อนนำมาวิเคราะห์ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่สามารถอธิบายและตีความได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การตรวจสอบและเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม — ตรวจสอบว่าทุกข้อมีการตอบครบถ้วน ไม่มีช่องว่างหรือคำตอบที่ไม่สมเหตุผล

2) รหัสข้อมูล (Coding) — กำหนดรหัสตัวเลขให้กับแต่ละคำตอบ เช่น

เพศ: ชาย = 1, หญิง = 2

ระดับความคิดเห็น: เห็นด้วยมากที่สุด = 5, เห็นด้วยมาก = 4, ปานกลาง = 3, เห็นด้วยน้อย = 2, เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1

3) บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows เพื่อความสะดวกในการคำนวณและการวิเคราะห์ทางสถิติ

4) ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล (Data Cleaning) ด้วยการสุ่มตรวจไฟล์ข้อมูลเทียบกับแบบสอบถามต้นฉบับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลักษณะของวัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เช่น

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 6) ระยะเวลาในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสถิติที่ใช้
- 7) ค่าความถี่ (Frequency)
- 8) ร้อยละ (Percentage)
- 9) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 10) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Best (1977) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย ระดับความคิดเห็น

4.51 – 5.00 มากที่สุด

3.51 – 4.50 มาก

2.51 – 3.50 ปานกลาง

1.51 – 2.50 น้อย

1.00 – 1.50 น้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (กรณีคำถามปลายเปิด)

สำหรับคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดย

- 1) จัดหมวดหมู่เนื้อหาตามประเด็นที่ปรากฏบ่อย
- 2) นำเสนอในรูปแบบตารางหรือสรุปข้อความ
- 3) ยกตัวอย่างคำตอบของผู้ให้ข้อมูลที่สะท้อนแนวคิดหลัก
- 4) การสรุปผลและการตีความหมายข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ทางสถิติและผลจากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา มา สังเคราะห์ร่วมกัน เพื่อสรุปเป็น ภาพรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการบริการสาธารณะ และตีความในเชิงบริหารจัดการท้องถิ่น โดย เน้นถึงแนวทางการปรับปรุงพัฒนาระบบ One Stop Service ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น 5) โปรแกรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows (Version 28) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ ได้รับค่านิยมในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และการบริการ โดยสามารถคำนวณค่าสถิติได้อย่างแม่นยำ และมีเครื่องมือช่วยในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง คุณภาพของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยนำเสนอภาพรวมของ คุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอในรูปแบบ One Stop Service อย่างเป็น ระบบและชัดเจน
2. เพื่ออภิปรายผลการวิจัยโดยเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็น ปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการให้บริการ และเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ
3. เพื่ออธิบายเหตุผลและปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้ผลการวิจัยเป็นไปตามหรือแตกต่างจากงานวิจัยที่ ผ่านมาโดยเชื่อมโยงกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลปอและลักษณะของผู้รับบริการ
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ปอให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการบริหารจัดการ การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการ และการใช้เทคโนโลยีตามแนวทาง One Stop Service
5. เพื่อเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตในการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในมิติที่ลึกและหลากหลายยิ่งขึ้น

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตของตำบลปอที่ เคยใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปอ และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ปอรวมจำนวน 392 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการแปล ผลทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพของการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย (One Stop Service) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลเชิงลึกโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. อภิปรายผลคุณภาพการบริการสาธารณะโดยรวม

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.54) แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปอ ผลดังกล่าวสะท้อนถึงการบริหารการบริการสาธารณะตามแนวคิด One Stop Service ที่มุ่งลดความซับซ้อนของขั้นตอน เพิ่มความรวดเร็ว และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพ คุณภาพ และผลลัพธ์การให้บริการ (Hood, 1991)

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิด การบริหารภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Service) ซึ่งมองว่าคุณภาพการบริการไม่ใช่เพียงผลลัพธ์เชิงเทคนิค แต่เป็นประสบการณ์ของผู้รับบริการที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับหน่วยงานรัฐ (Denhardt & Denhardt, 2015)

2. อภิปรายผลปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อบทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งด้านความสุภาพ ความเป็นมิตร ความรู้ความสามารถ และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) ในมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และการเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ

ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรถือเป็นด่านหน้า (Frontline Staff) ที่ประชาชนต้องติดต่อโดยตรง การมีบุคลากรที่มีทักษะและจิตบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อูทัย บุญประเสริฐ (2563) ที่พบว่า ปัจจัย

ด้านบุคลากรส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญ

3. อภิปรายผลปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) โดยเฉพาะประเด็นความชัดเจนของขั้นตอน การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และการให้บริการได้สะดวกในจุดเดียว ผลดังกล่าวสะท้อนถึงความสำเร็จของการนำแนวคิด One Stop Service มาประยุกต์ใช้ในระดับท้องถิ่นอย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิด POSDCORB และการพัฒนากระบวนการทำงานเชิงระบบ ที่มุ่งเน้นการวางแผนและการจัดองค์การให้เกิดความคล่องตัว (Gulick & Urwick, 1937) รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี แสงศรี (2564) ที่พบว่า การลดขั้นตอนและการกำหนดกระบวนการที่ชัดเจนช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ

4. อภิปรายผลปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) แสดงให้เห็นถึงความพร้อมของหน่วยงานในการสนับสนุนการให้บริการด้วยทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิด Digital Government ที่มองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดระยะเวลา และเพิ่มความโปร่งใสในการให้บริการ (OECD, 2020)

นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการที่สะอาด เป็นระเบียบ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ยังมีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการในมิติด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988)

5. อภิปรายผลด้านการบริการสาธารณะ

ด้านการบริการสาธารณะซึ่งเป็นตัวแปรตามของการวิจัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.57$) แสดงให้เห็นว่าประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจ และมีความตั้งใจจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต ผลดังกล่าวสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างปัจจัยด้านบุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี กับคุณภาพการบริการสาธารณะโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดไว้

6. อภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่บางปัจจัยไม่แตกต่างกัน สะท้อนว่าประสบการณ์และบริบทของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ อย่างไรก็ตาม ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกกลุ่ม แสดงถึงมาตรฐานการให้บริการที่ค่อนข้างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1) การพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการสาธารณะ

หน่วยงานควรนำผลการวิจัยด้านบุคลากรไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร ความสุภาพ ความเป็นมิตร และความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงาน

2) การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานจึงควรนำผลดังกล่าวไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

3) การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ

หน่วยงานควรนำผลการวิจัยด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการใช้สื่อดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดภาระของประชาชนผู้รับบริการ

4) ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชน เช่น การจัดพื้นที่ให้บริการที่เป็นระเบียบ มีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน การจัดที่นั่งพักคอยอย่างเพียงพอ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส

การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการให้บริการจะช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการรับบริการ ลดความตึงเครียดของผู้รับบริการ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในฐานะหน่วยงานบริการสาธารณะ

5) การใช้ผลการวิจัยเป็นเครื่องมือในการประเมินและติดตามผลการให้บริการ

หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดตัวชี้วัดด้านคุณภาพการบริการ (Key Performance Indicators: KPIs) รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลและปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้อยู่ในระดับสูงอย่างยั่งยืน

6) ข้อเสนอแนะด้านการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการให้บริการ

แม้ว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีจะมีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในระดับรองลงมา แต่ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการให้บริการสาธารณะในยุคดิจิทัล หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการ เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบติดตามสถานะคำร้อง หรือการใช้สื่อดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

นอกจากนี้ ควรพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับบริบทของประชาชนในพื้นที่ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งาน ความเข้าถึงได้ของประชาชนทุกกลุ่ม และการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสาธารณะ

7) ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

หน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และสะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น แบบประเมินความพึงพอใจ กล่องรับความคิดเห็น หรือการประชุมประชาคม

การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างสม่ำเสมอจะช่วยให้หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง และเป็นการส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส

8) ข้อเสนอแนะด้านนโยบายและการบริหารจัดการ

ในระดับนโยบาย ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาการให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ควบคู่กับการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การกำหนดนโยบายที่ชัดเจนและการสนับสนุนจากผู้บริหารจะเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้การพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในรูปแบบ One Stop Service สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเกิดผลเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การขยายขอบเขตกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น ๆ ทั้งในระดับอำเภอ จังหวัด หรือภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสาธารณะและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเชิงนโยบายในระดับที่กว้างขึ้น

2. การเพิ่มตัวแปรหรือปัจจัยในการศึกษา

การวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเพิ่มตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ระบบการกำกับติดตามผล การบริหารงบประมาณ หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการตัดสินใจ ทั้งนี้ เพื่อให้การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการมีความสมบูรณ์และรอบด้านมากยิ่งขึ้น

3. การใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research)

การวิจัยครั้งต่อไปควรนำระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานมาใช้ โดยนอกจากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามแล้ว ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร บุคลากรผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้เข้าใจปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้อย่างลึกซึ้งและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในพื้นที่

4. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการ

การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการระหว่างหน่วยงานที่ใช้รูปแบบ One Stop Service กับหน่วยงานที่ยังใช้รูปแบบการให้บริการแบบเดิม เพื่อประเมินประสิทธิผลของรูปแบบ One Stop Service อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการดังกล่าว และเป็นแนวทางในการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

5. การศึกษาเชิงระยะยาว (Longitudinal Study)

การวิจัยครั้งต่อไปควรดำเนินการศึกษาในลักษณะการติดตามผลในระยะยาว เพื่อประเมินผลกระทบของการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะหลังจากมีการปรับปรุงหรือดำเนินนโยบายต่าง ๆ ตาม

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย เช่น การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งนี้ จะช่วยให้เห็นแนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงของคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลพรรณ วงศ์สวัสดิ์. (2564). การประเมินคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). แนวทางการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). คู่มือการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย.
- คงศักดิ์ ขอบเตรียม. (2562). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฑามาศ แสงทอง. (2563). คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด One Stop Service ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 18(2), 45–60.
- ฉัตรชัย ศรีบุญเรือง, และวารกรณ์ อินทร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการภาครัฐ. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 12(1), 78–92.
- ชญาณิช นิลเขต. (2564). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนาระบบบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารรัฐกิจ, 20(3), 101–119.
- ชนวัฒน์ ชูเมือง. (2565). การพัฒนาระบบบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ แสงทอง. (2560). การพัฒนาการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารสังคมศาสตร์, 9(2), 55–67.
- มณูญ ศิริวัฒน์. (2560). การประยุกต์ใช้ POSDCoRB ในการบริหารงานท้องถิ่น. วารสารรัฐศาสตร์และการบริหาร, 9(3), 112–130.
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (2562). คู่มือการจัดทำสารนิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา. สถาบันบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

รัชনীวรรณ วงศ์คำ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 15(2), 23–40.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). คู่มือมาตรฐานการให้บริการภาครัฐ. ก.พ.ร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). คู่มือการพัฒนาการให้บริการภาครัฐดิจิทัล. สพร.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management). สำนักงบประมาณ.

สุพัตรา เกษมสุข. (2562). การบริหารงานบริการประชาชนอย่างเป็นระบบตามแนวคิด One Stop Service. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 17(1), 33–47.

ภาษาต่างประเทศ

Alford, J., & O'Flynn, J. (2012). **Rethinking public service delivery: Managing with external providers.** Palgrave Macmillan.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). **The new public service: Serving, not steering (4th ed.).** Routledge.

Gronroos, C. (1984). **A service quality model and its marketing implications.** European Journal of Marketing, 18(4), 36–44.

Heeks, R. (2018). **Information systems and public sector reform.** Routledge.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing management (15th ed.).** Pearson.

Osborne, S. P. (2010). **The new public governance? Emerging perspectives on theory and practice.** Routledge.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.** Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rocha, A., & Pinto, A. (2019). **Digital transformation in public sector services.** Government Information Quarterly, 36(4), 1–12.

United Nations. (2020). **UN e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development.** United Nations Publishing.

World Bank. (2017). **Improving public service delivery: Lessons from reform programs.**
World Bank Group.

World Economic Forum. (2021). **Digital transformation in government services.** WEF
Publications.

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

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์

กรุงเทพมหานคร

**THE EFFECT OF QUALITY OF WORK LIFE ON JOB PERFORMANCE
EFFICIENCY OF PERSONNEL AT THE SAMPHANTHAWONG DISTRICT
OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION**

ณัฐพร งามจรัสพงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 462 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปจากสูตรของเครซีแอนด์มอแกน จำนวน 206 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ วิธีการหาค่าความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการพัฒนาความสามารถของบุคลากร (2) คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.451–0.615 แสดงถึงความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์สูงสุด (3) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับดี บุคลากรสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย ทั้งด้านคุณภาพและระยะเวลา แม้จะมีข้อจำกัด

ด้านปริมาณงานและทรัพยากร ดังนั้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานในทุกมิติจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรมในระยะยาว

คำสำคัญ : *คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์, กรุงเทพมหานคร*

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the level of quality of work life of personnel at Samphanthawong District Office, Bangkok Metropolitan Administration; (2) to investigate the effect of quality of work life on job performance efficiency; and (3) to study the relationship between quality of work life and job performance efficiency of the personnel. This research was quantitative, employing a mixed methods research design. The population consisted of 462 personnel from the Samphanthawong District Office, Bangkok Metropolitan Administration. The sample size was determined using Krejcie and Morgan's sample size table, yielding a total of 206 respondents, and selected through simple random sampling. Data were collected using a structured questionnaire. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, and standard deviation, while hypotheses were tested using multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) The overall quality of work life of the personnel was at a high level ($\bar{x} = 4.22$). The highest mean score was found in career growth and job security, followed by fair compensation and personal development. (2) All eight dimensions of quality of work life were positively and significantly related to job performance efficiency at the .01 level, with correlation coefficients ranging from 0.451 to 0.615, indicating moderate to moderately high relationships. Job security showed the strongest correlation with performance efficiency. (3) Overall job performance efficiency was at a good level. Personnel were able to accomplish tasks effectively in terms of quality and timeliness despite limitations in workload and resources. The findings suggest that enhancing quality of work life in all dimensions can significantly improve job performance efficiency in the long term.

Keywords: *Quality of Work Life, Work Performance Efficiency, Samphanthawong District Office, Bangkok Metropolitan Administration*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน ภายใต้กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยมีความสอดคล้องกับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ตลอดจนแนวคิดประเทศไทย

4.0 ที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัย “ทุนมนุษย์” ที่มีคุณภาพ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และทัศนคติที่เหมาะสม โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ในการบริหารภาครัฐยุคใหม่ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการเพิ่มทักษะหรือสมรรถนะในการทำงานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดของ Walton (1973) เสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ อาทิ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย โอกาสพัฒนา ศักยภาพ ความก้าวหน้าในอาชีพ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ขณะเดียวกัน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) อธิบายว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนล้วนมีบทบาทต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ ภาครัฐให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

ในบริบทของหน่วยงานราชการระดับพื้นที่ เช่น สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีภารกิจครอบคลุมงานบริการประชาชน งานทะเบียนราษฎร งานพัฒนาชุมชน งานโยธา งานรักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม รวมถึงงานด้านการเงินและการคลัง จำเป็นต้องปฏิบัติงานท่ามกลางบริบทพื้นที่เมืองที่มีความหนาแน่นของประชากรสูงและมีความซับซ้อนทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะในช่วงสิ้นปีงบประมาณที่มีภาระงานด้านการเงิน บัญชี และการควบคุมงบประมาณเพิ่มสูงขึ้น ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ขั้นตอนที่ซับซ้อน และการตรวจสอบตามระเบียบราชการ บุคลากรต้องรับผิดชอบงานประจำควบคู่กับภารกิจเร่งด่วน ส่งผลให้เกิดภาระงานเกินสมดุล ความเครียด และความไม่สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน สถานการณ์ดังกล่าวอาจกระทบต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาว (สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์, 2569)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กรภาครัฐหลายแห่ง แต่ยังคงพบว่าการศึกษาที่มุ่งเน้นบริบทเฉพาะของหน่วยงานระดับเขตในกรุงเทพมหานครมีจำกัด โดยเฉพาะการเชื่อมโยงระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงประจักษ์ ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงนโยบาย ผลการวิจัยจะช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคลากรในบริบทจริง และสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล

พื้นฐานในการวางแผนพัฒนาองค์กร ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เสริมสร้างแรงจูงใจ และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับ หลักธรรมาภิบาล อันจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กำหนดจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2. ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย 3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล 4. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร 7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน 8. ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม Walton (1973)

ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา และ 4. ด้านการบริหารงบประมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เนื่องจากบุคลากรในพื้นที่

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร นั้น เป็นกลุ่มจำนวนประชากรขนาดเล็กซึ่งในปัจจุบัน สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีจำนวนพนักงานสังกัดอยู่ 462 คน จากการกำหนดของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บเมื่อทำการเปรียบเทียบกับตารางหรือคำนวณตามสูตรแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 206 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ผู้ทำวิจัยทำการศึกษาคั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มากำหนดเป็นกรอบการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะประชากรศาสตร์

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

กรุงเทพมหานคร

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณงาน
3. เวลา
4. ด้านการบริหารงบประมาณ

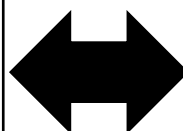
คุณภาพชีวิตการทำงาน

ของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์

กรุงเทพมหานคร

- 1) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย
- 3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร
- 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
- 8) ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Walton (1973)



รูปที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดจิตทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เป็นการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อที่จะให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย อันจะนำไปสู่การออกแบบการวัดตัวแปรที่เหมาะสมต่อไป โดยแยกหัวข้อในการนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1.แนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Richard E. Walton (1973) ได้กำหนดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ต่าง ๆ ใน 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ตัดสิน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับเงิน น้ำใจ ความรู้สึกดีต่อการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้ชีวิตบุคคลนั้นมีความสุข
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) หมายถึง พนักงานต้องอยู่ในที่ที่ปลอดภัยควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการควบคุมเกี่ยวกับเสียง รวมถึงการรบกวนทางด้านสายตา เพื่อให้พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและเหมาะสมต่อร่างกายและจิตใจ
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามความรู้และทักษะที่มี และมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานที่ทำในปัจจุบันได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ และรวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Future Opportunity for Continued Growth And Security) หมายถึง องค์กรควรให้ความสนใจการให้พนักงานเพิ่มความสามารถในการทำงานมากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำเพื่อให้พนักงานทำตามจะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ ๆ เพื่อให้พนักงานได้เพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานให้มากขึ้นจะต้องเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาในองค์กรในสายงาน ตลอดจนการทำงานที่ส่งเสริมการเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในสายงานที่ทำอยู่
5. ด้านการทำงานและอยู่ร่วมกันของบุคคล (Social Integration in The Work Organization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการยอมรับ และการร่วมมือกันทำงานจากกลุ่มคนในองค์กรรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคนในองค์กรร่วมงานมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutional in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมต่อพนักงาน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้เกิดความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล และควรให้ความเสมอภาคและเป็นธรรมกับพนักงานทุกคน

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (Work and the Total Life Spacve) หมายถึง การที่พนักงานสามารถจัดเวลาในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) หมายถึง การทำกิจกรรมที่ส่งผลต่อผู้คนในสังคมแบบหมู่บ้าน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เมื่อพิจารณาแนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงานในบริษัทของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชนโดยตรงจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทั้งด้านจิตใจ ทักษะคิด และพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยองค์ประกอบต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาทิ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน รวมถึงระบบการบริหารงานที่ยึดหลักความเป็นธรรมและธรรมาภิบาล ล้วนมีส่วนช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

2.แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นการแก้ไขเพื่อให้งานสามารถดำเนินกิจการไปได้ โดยการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรโดยผู้เขียนยกตัวอย่างแนวคิดของนักวิชาการมีดังนี้

โพลแมน (2001) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้คือ

1. **คุณภาพของงาน (Quality)** จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ
2. **ปริมาณ (Quantity)** งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. **เวลา (Time)** คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

4. **ค่าใช้จ่าย (Cost)** เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้รับการอธิบายจากนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย แต่มีสาระสำคัญสอดคล้องกันว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึงความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ประหยัด และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และนอกจากนี้แนวคิดของ Simon (1960) เสนอให้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ควบคู่กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในบริบทหน่วยงานภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ขณะที่ Vroom และ Deci (2017) อธิบายว่า ประสิทธิภาพเกิดจากการผสมผสานระหว่างความสามารถหรือความชำนาญของบุคลากร และ แรงจูงใจในการทำงาน หากบุคลากรมีทักษะที่เหมาะสม และมีแรงจูงใจที่ดี ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสรุป ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง ความสามารถของบุคลากรและองค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และคุ้มค่า โดยอาศัยทรัพยากรอย่างเหมาะสม ภายใต้การบริหารจัดการที่เป็นระบบ มีแรงจูงใจ สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐได้อย่างเหมาะสม.

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 462 ท่าน (สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร, 2568)

สำหรับขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 206 คน โดยวิเคราะห์จากการใช้สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตาม ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) เนื่องจากบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร นั้น เป็นกลุ่มจำนวนประชากรขนาดเล็ก

ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ มีจำนวนพนักงานสังกัดอยู่ 462 คน การกำหนดของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บเมื่อทำการเปรียบเทียบกับตารางหรือคำนวณตามสูตรแล้วจะได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 462 คน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้ (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543 อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan, 1970)

$$\frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2 (N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

$$\begin{aligned} n &= 3.841 \times 462 \times 0.5 \times 0.5 \\ &= (0.052) \times (817-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5 \\ &= 443.55 / 2.11 \\ &\approx 206 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการกำหนดของขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บเมื่อทำการเปรียบเทียบกับตารางหรือคำนวณตามสูตรแล้วจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 206 คน แต่เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจะทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 206 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยข้อมูลจากเอกสารและแบบสัมภาษณ์ โดยเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และมีโครงสร้างของแบบสอบถามที่ล้อตามกรอบแนวคิด โดยได้จัดแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเก็บข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยคำถามตามกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญตามประเภทของผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด คือแบบสัมภาษณ์ ซึ่งจะมีข้อความคำถามแต่ละตอนจะดำเนินการตั้งประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาและกรอบแนวคิดการศึกษา โดยจะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ประเด็นข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
2. ประเด็นข้อความเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ประเด็นข้อความเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ประเด็นข้อความปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุกๆ ด้าน จึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย
2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook

2.2 กรณีที่สำรวจด้วยตนเองนั้น จะรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเสร็จสิ้น หรือนัดเก็บแบบสอบถามในภายหลังตามความเหมาะสม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ การแจกความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) เพื่อบรรยายลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา และค่าเฉลี่ย (X) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร รวมถึงทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างของคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร รวมถึงการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูลทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงนำเสนอข้อมูลในลักษณะพรรณนาโดยเชื่อมโยงประเด็นตามกรอบการวิเคราะห์ เพื่ออธิบายความหมายและสาระสำคัญที่ค้นพบ ต่อมาจึงทำการสรุปผล ดีความ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อค้นพบ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา สังเคราะห์ข้อมูล และสร้างข้อสรุปเชิงอุปนัยให้สอดคล้องกับคำถามการศึกษา สุดท้ายเป็นการนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อเสนอแนะไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 อายุ 30-40 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 มีสถานภาพสมรส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ

46.40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รายได้โดยเฉลี่ย 25,001-30,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามลำดับ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยรวม

คุณภาพชีวิตการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความเห็น	ลำดับที่
1) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม	4.40	.587	มาก	2
2) ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย	4.30	.475	มาก	3
3) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	4.46	.437	มาก	1
4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	4.25	.525	มาก	4
5) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.79	.850	มาก	7
6) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร	4.21	.652	มาก	5
7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	3.68	.986	มาก	8
8) ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.13	.700	มาก	6
รวม	4.22	.451	มาก	

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = .451) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = .437) รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = .587) ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .475) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = .525) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = .652) ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = .700) ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = .850) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = .986)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$, S.D. = .605) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพงาน ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = .686) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{x} = 3.92$,

S.D. = .707) ด้านเวลา ($\bar{x} = 3.89$, S.D. = .686) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = .880) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1.การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์กรุงเทพมหานคร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถ อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าทั้ง 8 ด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.451 ถึง 0.615 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับมาก ได้แก่ ความปลอดภัยและมั่นคงในการทำงาน ($r = 0.615$) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.579$) ส่วนด้านอื่น ๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน โอกาสในการใช้ศักยภาพ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยรวมแล้วค่าสัมประสิทธิ์เฉลี่ยอยู่ที่ 0.517 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี โดยเฉพาะความมั่นคงในอาชีพ และตระหนักถึงคุณค่าของงานที่มีต่อสังคม ย่อมส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิรักษา พรหมดี (2562) ที่พบว่าผลการวิจัยนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ(ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง

2.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดี สามารถบริหารจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านคุณภาพงานและระยะเวลาการดำเนินงาน มีความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ประชาชน ทั้งในด้านบัญชี การตรวจสอบ การให้บริการด้านอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อท้าทายบางประการ เช่น ปริมาณงานที่มาก ภาระหน้าที่หลายด้าน และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งอาจส่งผลต่อความต่อเนื่องของโครงการและความสมดุลในการทำงาน แม้สำนักงานจะมีการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างคุ้มค่า แต่การดำเนินงานในบางโครงการยังต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติม โดยเฉพาะในส่วนของงบประมาณที่จำเป็นสำหรับโครงการระยะยาว การจัดสรรทรัพยากรให้

เพียงพอ และการปรับปรุงระบบงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น นอกจากนี้ บุคลากรยังต้องเผชิญกับภาระงานที่ต้องใช้เวลาและการลงพื้นที่จำนวนมาก ซึ่งอาจส่งผลให้ต้องทำงานล่วงเวลา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสามารถทำได้โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงาน เพิ่มทรัพยากรและบุคลากรให้เพียงพอ พัฒนาทักษะให้ตรงกับความต้องการของงาน และปรับปรุงโครงสร้างการบริหารให้ยืดหยุ่นมากขึ้น หากมีการปรับปรุงในประเด็นเหล่านี้ จะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่สัมพันธวงศ์ได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ คำตัน (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่าปริมาณงานที่มาก ทรัพยากรที่จำกัด โอกาสในการฝึกอบรม และความก้าวหน้าในสายอาชีพ ชี้ให้เห็นว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการฝึกอบรมที่ตรงกับความต้องการ และการพัฒนาระบบความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาทักษะบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการจริง แม้จะมีการจัดการอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่เนื้อหาหลักสูตรบางครั้งยังไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร การพัฒนาในเรื่องนี้ควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรก่อนการจัดอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการพัฒนาในลักษณะเฉพาะของงานแต่ละด้านอย่างแท้จริง
2. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการตรวจสอบ หรือการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันโดยอาจจะเริ่มจากการปรับหลักสูตรการฝึกอบรมให้ทันสมัย และมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรก่อนการจัดอบรม
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หน่วยงานควรมีแนวทางสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างชัดเจน เช่น การพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน การส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มเติม หรือการเปิดโอกาสให้รับผิดชอบงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรสามารถเติบโตในเส้นทางอาชีพได้อย่างมั่นคงและเหมาะสมกับศักยภาพของตน
4. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือสะท้อนปัญหาเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างอิสระและสร้างสรรค์ ภายใต้ความเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและการตัดสินใจที่รอบคอบมากยิ่งขึ้น

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรภาระงานอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้กระทบต่อชีวิตส่วนตัวของบุคลากร สนับสนุนให้มีเวลาพักผ่อนและดูแลครอบครัวอย่างเพียงพอ ซึ่งจะช่วยลดความเครียด สร้างขวัญกำลังใจ และส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาว

6. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

7. ด้านสภาพแวดล้อมที่ถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย หน่วยงานควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ และเพียงพอต่อการใช้งาน เช่น อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐาน ระบบไฟฟ้า ประปา ห้องสุขา และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

8. ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หน่วยงานควรสร้างการรับรู้และความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากร โดยเน้นย้ำว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญและมีส่วนช่วยเหลือสังคมและประชาชนในพื้นที่ การตระหนักถึงคุณค่าของงานจะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความเอื้อเฟื้อจากอาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ คอยชี้แนะแนวทางและช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเมตตา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถดำเนินไปได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

ผู้วิจัยขอขอบองค์ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษานี้ แต่คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาของการศึกษา

บรรณานุกรม

กรรณิกา สุวรรณศรี.(2564).ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภูมิภาค ตะวันตกเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.วารสารมหาวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศิลปกร กษมา ทองขลิบ (2550). การศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูในโรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิทยาศาสตร์การศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พุทธรักษา พรหมดี (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสถิติแห่งชาติ (ส่วนกลาง) กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุดารัตน์ ครุทสิก (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโทด้านบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์กรุงเทพมหานคร สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2568.เข้าถึงได้ที่
<https://webportal.bangkok.go.th/samphanhawong>

Walton, R. E. (1974). Improving the quality of working life. Harvard Business Review,52(12), pp. 25 - 30.

Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavior Science. New York : Van N.Strand. Reinhar

Peterson, E & Plowman, G. (1989). Business organization and management. Illinois : Irwin

Vroom, V. H. and Deci, E. D. (1997). Management and motivation. South Florida : The Chavcer Press Limi

การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

THE DEVELOPMENT OF AN E-DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM

OF WIANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,

THOENG DISTRICT, CHIANGRAI PROVINCE

ณัฐรินทร์ เขียวสิทธิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย 2) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรวดเร็วในการรับ-ส่ง การสืบค้นข้อมูล และความถูกต้องแม่นยำของการจัดเก็บข้อมูล 3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยบูรณาการระหว่างการวิจัยเชิงพัฒนาและการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานและใช้ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จำนวน 70 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 60 คน พบว่า ข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.85, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.36) และผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.87, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.34)

คำสำคัญ: ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This study aimed to 1) develop an electronic document management system for Wiang Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province 2) examine the efficiency of the electronic document management system in terms of the speed of document transmission and reception, information retrieval, and accuracy of data storage 3) assess the level of satisfaction among personnel of Wiang Subdistrict Administrative Organization, Thoeng District, Chiang Rai Province, toward the developed electronic document management system. This research was quantitative. The population consisted of 70 personnel who perform duties and utilize the electronic document management system within the organization. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 60 participants. A questionnaire was used as the data collection instrument. The statistics employed for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The data of general information from the 60 respondents, the system efficiency evaluation was at the highest level (Mean = 4.85, S.D. = 0.36). In addition, the personnel's satisfaction with the use of the system was also at the highest level (Mean = 4.87, S.D. = 0.34).

Keywords: Electronic Document Management System, Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาประเทศในยุคปัจจุบันจึงมุ่งเน้นไม่เพียงแต่การเติบโตทางเศรษฐกิจ หากแต่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเชิงโครงสร้าง การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนควบคู่กันไป ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่มุ่งขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีดิจิทัล ภายใต้กรอบนโยบาย Thailand 4.0 แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ได้รับการผลักดันให้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ

โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน การจัดการข้อมูล และการให้บริการ สาธารณะ โดยรัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งกำหนดให้ การดำเนินการทางราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีผลทางกฎหมายเช่นเดียวกับเอกสารกระดาษ

นอกจากนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ยังเป็นกลไก สำคัญที่รองรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ โดยกำหนดให้หน่วยงานราชการต้องจัด ให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับ-ส่ง การจัดเก็บ และการบริหารจัดการเอกสาร ซึ่งมีสถานะ ทางกฎหมายเทียบเท่ากับเอกสารกระดาษ ข้อกำหนดดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับเปลี่ยนระบบการจัดการเอกสารไปสู่รูปแบบดิจิทัลอย่าง หลีกเลี่ยงไม่ได้

อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ องค์กรบริหารส่วนตำบลจำนวนมากยังคงใช้ระบบการจัดการเอกสารใน รูปแบบกระดาษเป็นหลัก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาหลายประการ ได้แก่ ปัญหาด้านพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ความล่าช้า ในการค้นหาและเรียกใช้เอกสาร ความเสี่ยงต่อการสูญหายหรือเสียหายของเอกสาร รวมถึงความซ้ำซ้อนและ ความไม่คล่องตัวของกระบวนการทำงาน ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การให้บริการประชาชน และความสามารถในการตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงาน การจัดการเอกสาร ยังมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะด้านความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความสามารถ ในการตรวจสอบได้ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ดังนั้น การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) ในองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งใน ด้านการตอบสนองต่อนโยบายและข้อกำหนดทางกฎหมายของรัฐ และในด้านการแก้ไขปัญหาการบริหาร จัดการเอกสารในระดับปฏิบัติการ การพัฒนาระบบดังกล่าวโดยอาศัยแนวคิดวงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) จะช่วยให้ระบบมีความเป็นมาตรฐาน สอดคล้องกับบริบทการทำงานของ หน่วยงาน และสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ที่พัฒนาขึ้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารได้สูงกว่าระบบจัดการเอกสารแบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ
2. ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ที่พัฒนาขึ้น สามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการค้นหาและจัดการเอกสารของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
3. ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ที่พัฒนาขึ้น สามารถสนับสนุนความโปร่งใสและการตรวจสอบย้อนหลัง ในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ในระดับสูง
4. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย ที่พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัด เชียงราย โดยใช้วงจรการพัฒนาแบบ (System Development Life Cycle: SDLC) พัฒนาโดยเทคโนโลยี Google AppSheet มีขอบเขตด้านเนื้อหาครอบคลุมกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การศึกษาปัญหาวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของผู้ใช้งาน ไปจนถึง การทดสอบ การออกแบบระบบการพัฒนาแบบ การทดสอบระบบ การประเมินผลการใช้งานระบบ และการบำรุงรักษาระบบ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานและใช้ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารและเป็นผู้ใช้ระบบโดยตรง จำนวน 70 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ จำนวน 60 คน เป็นบุคลากรที่ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

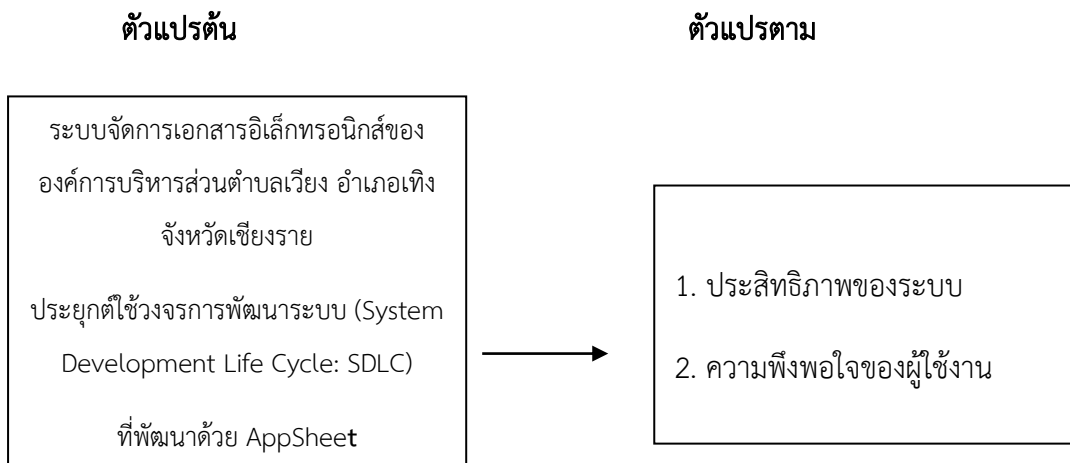
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้นำระบบต้นแบบไปทดลองใช้งานจริง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น เริ่มเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง
อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ
รายละเอียดหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
2. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลและการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
3. แนวคิดการจัดการเอกสาร (Document Management)
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDMS)
5. แนวคิดวงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC)
6. แนวคิดการพัฒนาแอปพลิเคชันแบบ Low-Code/No-Code (LCNC Development)
7. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการใช้ระบบสารสนเทศ
8. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM)
9. ผลกระทบของระบบจัดการเอกสารแบบเดิม และความจำเป็นของระบบจัดการเอกสาร
อิเล็กทรอนิกส์
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานและใช้ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ซึ่งเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารและ
เป็นผู้ใช้ระบบโดยตรง จำนวน 70 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ จำนวน 60 คน เป็นบุคลากรที่ได้จากการ
คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการวิจัยจำนวน 2 ประเภทหลัก ได้แก่

1. ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย เป็นระบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย โดยพัฒนาระบบอาศัยแนวคิด วงจรการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ (System Development Life Cycle: SDLC) เป็นกรอบในการดำเนินงาน

2. แบบสอบถามของผู้ใช้งาน เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุงาน ประเภทพนักงาน ความถี่ในการใช้งาน และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อคำถามที่มุ่งประเมินประสิทธิภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ เป็นข้อคำถามที่ใช้ประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการประเมินผลการใช้งานระบบ หลังจากผู้วิจัยได้พัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของระบบ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) โดยผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง ซึ่งได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 60 คน จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศเพศหญิง อายุงานมากกว่า 10 ปี ประเภทงานเป็นพนักงานจ้าง มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน มีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อการติดตามหนังสือประจำวัน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 60 คน พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านความสามารถในการค้นหาและจัดการเอกสาร ด้านความเสถียรและน่าเชื่อถือของระบบ ด้านความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล และด้านความเหมาะสมของฟังก์ชันการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด 60 คน พบว่า ใน

ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านผู้ใช้งานมีความมั่นใจในการใช้งานระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านระบบมีความง่ายในการเรียนรู้และใช้งาน และด้านผู้ใช้งานตั้งใจที่จะใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องในอนาคตมีความพึงพอใจในระดับเท่ากัน และรูปแบบการแสดงผลของระบบมีความเหมาะสม ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

ผลการทดสอบระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นพบว่ามีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยด้านการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งระบุว่าการนำระบบ e-Document มาใช้สามารถเพิ่มความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสะดวกในการบริหารจัดการเอกสาร

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านความรวดเร็วในการรับ-ส่ง การสืบค้นข้อมูล และความถูกต้องแม่นยำของการจัดเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการค้นหาและจัดการเอกสารได้ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานในกระบวนการทำงานด้านสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารย้อนหลัง

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 3 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย ที่มีต่อการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้น

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในด้านความง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน ด้านความสะดวกและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมถึงด้านความเหมาะสมของฟังก์ชันการทำงานและการสนับสนุนกระบวนการทำงานด้านสารบรรณ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ซึ่งระบุว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการ

ใช้งาน (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) มีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่าระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสารบรรณ และสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรในระดับมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ควรนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานอย่างเป็นทางการใน ทุกส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการจัดการเอกสารและลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ
2. ควรจัดอบรมหรือให้คำแนะนำแก่บุคลากรผู้ใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. ควรกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดูแลระบบอย่างชัดเจน เพื่อดูแล บำรุงรักษาให้มีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอ รวมถึงรองรับการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานจริง
4. ควรพัฒนาระบบให้รองรับการจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามระดับตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูลและสนับสนุนการตรวจสอบย้อนหลังในการดำเนินงาน
5. ควรมีการสำรองข้อมูลเอกสารอย่างเป็นระบบ และกำหนดแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการใช้งานและขยายขอบเขตของการวิจัยให้กว้างขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ เช่น ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หรือปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร
3. ควรมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบผลการใช้งานระบบก่อนและหลังการนำระบบไปใช้ เพื่อประเมินผลกระทบของระบบต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านสารบรรณอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอื่นร่วมกับระบบ เช่น การลงนามอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบติดตามสถานะเอกสาร เพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษา **ต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *แนวทางการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2560). *การบริหารงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญชนก ทุมกา และ จ.ท.พงษ์พัชร ภัทรศิริพงษ์. (2563). **การพัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารและหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ กองกิจการพลเรือน มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.
- เขมวิทย์ จิตตะยโสธร และ วรพจน์ พรหมจักร. (2558). **การพัฒนากระบวนการสารสนเทศการบริการในสำนักงานอธิการบดี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิรัชยา นครชัย. (2553). **การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการวางแผนและควบคุมการผลิตกรณีศึกษา บริษัทสยามแกลมเมอร์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จุฑามาศ ศรีครุฑ. (2556). **การพัฒนากระบวนการติดตามและประเมินผลโครงการวิจัยกรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชรินทร์ แก่งคำ. (2558). **ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ดนิตา จันทร์ขาว. (2565). **การพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**. โครงการวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา
- เผด็จ สวิพันธุ์. (2567). **การประยุกต์ใช้กูเกิลแอปสิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานใน**

สำนักงาน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์, ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2568).

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัทพมา. (2563). **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการ**

สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารวิชาการสมาคม สถาบัน อุดม ศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทย (สสอท.).

พินิจ มีคำทอง. (2561). **กุ้กั้ลแออปพลิเคชัน: นวัตกรรมทางการศึกษาสำหรับครุยุคศตวรรษที่ 21.**

วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

โยธิน แสงวดี. (2551). **การวิเคราะห์และวัดความพึงพอใจในประชากรวัยแรงงานและ**

ผู้สูงอายุ. วารสารประชากรศาสตร์ (Journal of Population Studies).

วนิดา ตะนุรักษ์. (2559). **การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานเอกสาร**

อิเล็กทรอนิกส์. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์.

วิทธิธร คาหมาย, และ เพ็ญศรี อมรศิลป์ชัย. (2559). **การพัฒนาาระบบจัดการเอกสาร**

อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท โรงสีธัญญ์รุ่งเรืองชัย (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทิร์น.

วิภัทร เลิศภูริวงศ์ และ วิภาดา พรสกุลวานิช. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี**

สารสนเทศ: กรณีศึกษาพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารวิชาการนวัตกรรม และเทคโนโลยีสังคม.

วิรัช นิภาวรรณ. (2556). **การบริหารการพัฒนาและการบริหารองค์การภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณอนงค์ พิพัฒน์อารยกุล และ สุเมธ ชื่นชู. (2561). **การพัฒนาาระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงาน**

อัตโนมัติด้านข่าวประกาศ ข้อมูลบุคลากร และแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์. สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็ก และครอบครัว. วารสารสถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนา เด็ก และ ครอบครัว มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศักรินทร์ ต้นสุพงษ์. (2557). **การจัดการองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล.** วารสารการจัดการภาครัฐ

และภาคเอกชน, 21(1), 45-62.

ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ. (2550). **การพัฒนาาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. (ม.ป.ป.). **e-Document คืออะไร.**

<https://il.mahidol.ac.th/th/i-learning-clinic/general-articles/e-document-คืออะไร/>

สนั่น หวานแท้. (2553). **การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับ**

การบริหารงานบุคคล คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สารณี สหะวีริยะ. (2562). **ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยา เขตหาดใหญ่.** สารนิพนธ์ปริญญาโท, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สิทธิชัย วรโชติกำจร, และ พัชราภรณ์ วรโชติกำจร. (2561). **การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ.** วารสารวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). **Thailand 4.0: โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). **แนวทางการพัฒนาระบบราชการสู่รัฐบาลดิจิทัล.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). **คู่มือการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการทำงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์.** กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2564). **คู่มือการใช้งานเครื่องมือ No-code สำหรับหน่วยงานภาครัฐ.** ดีจีเอ.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2566, 12 มิถุนายน). **ทำความเข้าใจ Low-code No-code เครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจยุคดิจิทัล.** <https://www.depa.or.th/th/article-view/low-code-no-code-tool-digital-transformation>.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2565). **พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565.** กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526.**(แก้ไขเพิ่มเติมล่าสุด). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564.** ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 173 ง. วันที่ 2 สิงหาคม 2564.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2558). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (Systems Analysis and Design).** (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Iconext Writer. (2566, 6 ตุลาคม). **Google AppSheet: สร้างแอปโดยไม่ต้องเขียนโค้ด.** <https://iconext.co.th/th/2023/10/06/google-appsheet-สร้างแอป/>.

ภาษาต่างประเทศ

- Adam, A. (2008). **Implementing electronic document management systems in public sector organizations.** *Journal of Information Management*, 28(4), 125-138.
- Alshibly, H. H. (2014). **A source of competitive advantage: The antecedents of electronic document management system (EDMS) adoption.** *International Journal of Business and Social Science*, 5(4), 118-126.
- Davis, F. D. (1985). **A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results** [Doctoral dissertation, Massachusetts Institute of Technology]. MIT Sloan School of Management.
- Davis, F. D. (1989). **Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.** *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). **User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models.** *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Dennis, A., Wixom, B. H., & Roth, R. M. (2015). **Systems analysis and design (6th ed.).** Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). **The DeLone and McLean model of information systems success.** *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Donabedian, A. (1980). **The definition of quality and approaches to its assessment (Vol. 1: Explorations in quality assessment and monitoring).** Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Drucker, P. F. (1974). **Management: Tasks, responsibilities, practices.** New York: Harper & Row.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). **Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research.** Addison-Wesley.
- Glover, M. (2020). **No-Code Development: A Case Study of Google AppSheet.** *Journal of Software Engineering*, 10(2), 56-67.
- Google Cloud. (n.d.). **AppSheet Documentation: How to build apps from Google Sheets.** <https://support.google.com/appsheet>
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education.** (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gartner. (2021). **Low-code application platforms.** Stamford, CT: Gartner Research.
- Hedstrom, M., & Lee, C. A. (2002). **Significant properties of digital objects:**

A definitions issues paper. University of Michigan.

Hood, C. (1991). **A public management for all seasons?** *Public Administration*, 69(1), 3–19.

ISO. (2016). *ISO 15489-1: Information and documentation – Records management*. Geneva: International Organization for Standardization.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). **Management information systems: Managing the digital firm** (16th ed.). Pearson Education.

Mendix. (2020). **The low-code guide**. Retrieved from Mendix documentation.

OECD. (2016). **Digital Government Strategies for Transforming Public Services in the Welfare Areas**. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264258013-en>

O Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). **Reinventing government**. Reading, MA: Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Pressman, R. S. (2014). **Software engineering: A practitioner's approach** (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Seddon, P. B. (1997). **A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS**.

Shelly, M. W. (1975). **Researches in Social Psychology**. New York: McGraw-Hill.

Smallwood, R. F. (2013). **Managing electronic records: Methods, best practices, and technologies**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. **success**. *Information Systems Research*, 8(3), 240-253. <https://doi.org/10.1287/isre.8.3.240>

Trachim, A. (2020). **No-code: The future of software development?**. SkillValue. <https://skillvalue.com/blog/no-code-future-of-software-development/>

United Nations. (2020). **United Nations E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development**. Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

OutSystems. (2021). **Low-code development platform overview**. OutSystems Inc.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). **A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies**. *Management Science*, 46(2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

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

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง
อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

The Efficiency of Public Services Provided by The Bang Mae nang Municipality, Bang
Yai District, Nonthaburi Province

ณิชา กานต์ พุ่มสงวน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 52,679 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นางโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.117 เมื่อพิจารณาเป็นงานที่ให้บริการ พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นางทั้งงานด้านทะเบียน, งานด้านรายได้หรือภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77, 4.78, 4.77 และ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.110, 0.128, 0.166, 0.177

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ การให้บริการสาธารณะ เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were. To study the efficiency of public service delivery of Bang Mae Nang Town Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, in four aspects: service procedures, service delivery channels, service performance of officials or service personnel, and facilities.

This research was quantitative. The population of this study consisted of residents within the jurisdiction of Bang Mae Nang Town Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, totaling 52,679 people. The sample size was determined using Yamane's formula, resulting in a sample of 400 respondents. A questionnaire was used as the instrument for data collection. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics to analyze the general characteristics of the respondents, namely percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research found that The overall efficiency of public service delivery of Bang Mae Nang Town Municipality was at the highest level, with a mean score of 4.77 and a standard deviation (S.D.) of 0.117. When categorized by service functions, it was found that public services provided by Bang Mae Nang Town Municipality—including civil registration services, revenue or taxation services, community development and social welfare services, and public works services related to building permit applications—were all rated at the highest level. The mean scores for these service areas were 4.77, 4.78, 4.77, and 4.77, respectively, with standard deviations of 0.110, 0.128, 0.166, and 0.177.

Keywords: Efficiency, Public Service Delivery, Bang Maenang Town Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างชัดเจน โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 มาตรา 250 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ทั้งนี้ การดำเนินการต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ และสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีกลไกการถ่ายโอนภารกิจงบประมาณ และบุคลากรจากส่วนกลางอย่างชัดเจน นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถร่วมดำเนินการหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการแทนได้ หากก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากกว่า

ภายใต้บริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ผ่านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างต่อเนื่อง

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครอบคลุม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการวางแผนและส่งเสริมการลงทุน ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อย และด้านการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) เป็นเครื่องมือวัดผลในด้านการบริหารจัดการ การบริหารบุคคล การเงินการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองของความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 52,679 คน โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane) ได้ 400 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาของการศึกษาวิจัย ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 - มกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(dependent Variable)

<p>ปัจจัยส่วนบุคคล</p> <p>(1) เพศ</p> <p>(2) อายุ</p> <p>(3) อาชีพ</p>
--

<p>ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ</p> <p>(1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>(2) ด้านช่องทางการให้บริการ</p> <p>(3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</p>

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานแนวทางในการพัฒนากรอบความคิดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย โดยลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญมีการนำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
3. แนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์การกับการจัดทำบริการสาธารณะ
7. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองบางแม่นาง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 52,679 คน โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Yamane) ได้ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีแบ่งออกเป็นสามส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากรซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ของ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ครั้งนี้จะทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้มารับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ

- (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- (3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่จะลงสำรวจเก็บข้อมูลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มาดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงานของเทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม้นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผ่านแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางแม้นาง

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการเทศบาลเมืองบางแม้นางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการตอบข้อความคำถามในแบบสอบถาม

3) ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้วิเคราะห์ประมวลผล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (Statistical Software)

ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) ใช้ในการวิเคราะห์หรืออธิบายประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่ฉาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวินิจฉัย เรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่ฉาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี” โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในพื้นที่เขตบางแม่ฉาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรีเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ T-Test และค่า F-Test (one-way ANOVA) ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง กำหนดระดับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดสรุปดังหัวข้อต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 เพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงกลุ่ม อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และ อายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 รับจ้างทั่วไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เกษตรกร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ รายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ

22.8 รายได้มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม้นางในด้านต่าง ๆ พบว่า ระดับประสิทธิภาพต่องานที่ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ระดับมากที่สุด โดยแยกประเด็นการสำรวจประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

งานบริการที่ 1 งานด้านทะเบียน จากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย () เท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.110 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.167

1.2 ด้านช่องทางบริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.197

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.202

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.189

งานบริการที่ 2 งานด้านรายได้หรือภาษีจากการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย () เท่ากับ 4.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.128 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.177

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.211

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.215

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.187

งานบริการที่ 3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมจากการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย () เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.116 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า 1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.212

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.189

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.217

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.183

งานบริการที่ 4 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะส่วนใหญ่โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย () เท่ากับ 4.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.117 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.181

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.216

1.3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.237

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่าระดับประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.164

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาแนวทางพัฒนาเกณฑ์และการประเมินผลที่เหมาะสมกับบริบทของเทศบาลเมืองบางแม่นาง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนถึงความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะของ Verma (1986) ที่เน้นกระบวนการบริหารจัดการปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ตลอดจนแนวคิดการบริการสาธารณะของอรรถัย ก็กผล ที่มุ่งเน้นความเสมอภาค คุณภาพ และการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและไม่เลือกปฏิบัติ ขณะที่อายุและอาชีพส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากประชาชนแต่ละช่วงวัยและแต่ละกลุ่มอาชีพมีความคาดหวังและพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน

ดังนั้น เทศบาลเมืองบางแม่นางควรพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละช่วงวัยและแต่ละกลุ่มอาชีพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านที่ผลการวิจัยพบว่ามีผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลโดยตรง
- 2) ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อให้การกำหนดนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และสภาพความเป็นจริง
- 3) ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร แนวทางการอบรม หรือการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ตรงกับความต้องการและปัญหาที่พบจากการวิจัย
- 4) สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือรูปแบบการดำเนินกิจกรรมให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรหรือกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งในด้านพื้นที่ อายุ ประสบการณ์ หรือบริบท เพื่อให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถอ้างอิงได้กว้างขึ้น
- 2) ควรศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อผลลัพธ์ของการวิจัย เพื่อให้ได้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและรอบด้านมากยิ่งขึ้น
- 3) ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายและขยายผลการวิจัยเชิงปริมาณให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
- 4) ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ หรือการวิจัยระยะยาว เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบในระยะยาวจากตัวแปรที่ศึกษา

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). รายงานผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2565. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

จารุวรรณ ละอองเอก, และสุวัฒน์จิตต์ จันทร์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.

จิราพร พงษ์นิล. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร. (2567). การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองบางแม่นาง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ประจำปี 2567. เทศบาลเมืองบางแม่นาง.

ณิชาวิทย์ ธีระไมตรีฉัตร, กมลพร กัลยาณมิตร, สถิตย์ นิยมญาติ, และทัศนีย์ ลักษณะอภิชนชัช. (2568). การพัฒนาการให้บริการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ของเทศบาลเมืองในจังหวัดนนทบุรี.

นงลักษณ์ วิรัชพิณฑุ. (2562). การบริหารงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภักดี โพธิ์สิงห์, และคณะ. (2560). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย.

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2496). ราชกิจจานุเบกษา.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, 134(40 ก), 82-124.

รัตรวบรวม, ก. (ไม่ปรากฏปี). คำอธิบายเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล [เอกสาร PDF]. กรมสารบรรณทหารเรือ, กองทัพเรือ.

<https://www.admin.navy.mi.th/document/general/LgThai004.pdf>

สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. Wiki KPI.

<https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น>

สุชาดา ศรีสม. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี** [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].

เสนาวงค์, ส. (2562). **การพัฒนาเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองในเขตจังหวัดนนทบุรี** [การค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU E-Thesis.

https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6103010531_11598_12549.pdf

เทศบาลตำบลหนองบัวบาน. (2564). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของประชาชน ประจำปี พ.ศ. 2564. เทศบาลตำบลหนองบัวบาน.**

<https://www.nongbuaban-ud.go.th/userfiles/page/1260947494522022.pdf>

เทศบาลนครสมุทรปราการ. (2564). **รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการประจำปี 2564. เทศบาลนครสมุทรปราการ.**

เทศบาลนครสมุทรปราการ, และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2564). **รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครสมุทรปราการ ประจำปีงบประมาณ 2564. เทศบาลนครสมุทรปราการ.**

<https://www.samutprakancity.go.th/uploads/files/original/รายงานความพึงพอใจผู้ใช้บริการประจำปี 2564.pdf>

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี.**

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประจำปี พ.ศ. 2564 [ไฟล์ PDF]. องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด.

องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม. (2564). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ประจำปี พ.ศ. 2564. องค์การบริหารส่วนตำบลนาโสม.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี. (2562). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

<https://www.saraburipao.go.th/home/wp-content/uploads/2020/06/srbpao-satis-report.pdf>

แนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

MANAGEMENT APPROACHES TO POLLUTION PROBLEMS CAUSED BY AGRICULTURAL RESIDUE BURNING (RICE STRAW) A CASE STUDY OF THE PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

ดณยา ยรรยงประยูร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าว (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และ (3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเชิงคุณภาพ โดยมีจำนวนประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวนทั้งสิ้น 13 คน คัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิเคราะห์ที่ใช้การสังเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นและตรวจสอบความสอดคล้องกับเอกสาร พร้อมวิเคราะห์แบบด้วยวิธีการสามเส้า 4 มิติ ได้แก่ ด้านทฤษฎี ด้านผู้วิจัย ด้านวิธีการ และด้านข้อมูล ก่อนนำเสนอผลในรูปแบบพรรณนาและสรุปเป็นตาราง

ผลการวิจัยพบว่า (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ดำเนินการส่งเสริมการใช้เครื่องจักรทางการเกษตรที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษ เช่น เครื่องอัดฟางและเครื่องกลบฟาง รวมทั้งสนับสนุนการใช้ฟางข้าวผลิตปุ๋ยหมักหรือพลังงานชีวมวล ซึ่งสามารถลดการเผาและลดฝุ่นละออง PM2.5 ได้ อย่างไรก็ตาม ยังประสบข้อจำกัดด้านงบประมาณ การเข้าถึงเทคโนโลยี และต้นทุนเครื่องจักรที่สูง โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท และ (2) ปัญหาสำคัญในการบริหารจัดการ ได้แก่ การบังคับใช้กฎหมายที่ยังไม่ทั่วถึง การขาดการสนับสนุนเครื่องจักรที่เหมาะสมในราคาที่เกษตรกรเข้าถึงได้ และการขาดความรู้ความเข้าใจของเกษตรกรเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมจากการเผาฟางข้าว (3) แนวทางการแก้ไขควรเน้นการส่งเสริมเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การให้ความรู้และสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเกษตรกร ตลอดจนการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายและการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การบริหารจัดการมลพิษ, การเผาเศษวัสดุทางการเกษตร, ฟางข้าว

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine management approaches to pollution problems caused by rice straw burning, (2) to analyze the problems and obstacles in implementation, and (3) propose solutions, using the Phra Nakhon Si Ayutthaya

Provincial Administrative Organization as a case study.

This research was quantitative. The population used in this research was for in-depth interviews consisted of 13 key informants selected through purposive sampling. The research instrument used for data collection was an in-depth interview form. Data analysis involved synthesizing information, comparing opinions, and verifying consistency with relevant documents. Triangulation was applied in four dimensions: theory, researcher, methodology, and data. The findings were presented in a descriptive format and summarized in tables.

The results of the research found that (1) the Provincial Administrative Organization has implemented measures to promote the use of environmentally friendly agricultural machinery, such as straw balers and straw incorporation equipment, and has supported the utilization of rice straw for compost production and biomass energy, which can reduce open burning and PM2.5 particulate matter. However, limitations remain in terms of budget constraints, access to technology, and high machinery costs, particularly in rural areas, (2) Major challenges in management include inconsistent law enforcement, insufficient support for appropriate and affordable machinery for farmers, and a lack of awareness among farmers regarding the health and environmental impacts of rice straw burning, (3) Recommended solutions emphasize promoting environmentally friendly technologies, providing education and incentives to encourage behavioral change among farmers, and strengthening collaboration among government agencies, local administrative organizations, and the public sector to enhance law enforcement effectiveness and ensure continuous monitoring and evaluation.

Keywords: Pollution Management, Agricultural Residue Burning, Rice Straw

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน ปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร เช่น ฟางข้าวและเศษวัสดุอื่นๆ ที่เกิดขึ้นหลังจากการเก็บเกี่ยวพืชเป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยเฉพาะในพื้นที่การเกษตรที่มีการปลูกข้าวเป็นหลัก เช่น ในเขตพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีการปลูกข้าวในพื้นที่กว้างขวาง โดยเฉพาะในอำเภอลาดบัวหลวง, เสนา, บางซ้าย, และผักไห่ ปัญหาการเผาฟางข้าวหลังการเก็บเกี่ยวทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ โดยเฉพาะในช่วงฤดูเก็บเกี่ยวที่เกษตรกรจำนวนมากเลือกใช้วิธีนี้เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา (กรมควบคุมมลพิษ, 2566, หน้า 45). อย่างไรก็ตาม การเผาฟางข้าวมีผลกระทบต่อทั้ง

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชน ซึ่งการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพในการควบคุมและแก้ไขปัญหา
จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นในระยะยาว

ปัญหามลพิษทางอากาศจากการเผาฟางข้าวในประเทศไทยได้รับการรับรู้ในวงกว้าง โดยเฉพาะใน
พื้นที่ที่มีการเกษตรกรรมสูง การเผาฟางข้าวส่งผลให้เกิด PM2.5 และ PM10 ซึ่งเป็นฝุ่นละอองขนาดเล็กที่
สามารถเข้าสู่ร่างกายได้ผ่านการหายใจ และทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบทางเดินหายใจและสุขภาพโดยรวม
(กรมควบคุมมลพิษ, 2566) ผลการศึกษาของ สำนักงานการพัฒนาและการควบคุมมลพิษระบุว่าในช่วงฤดูเก็บ
เกี่ยวฟางข้าว ความเข้มข้นของฝุ่นละออง PM2.5 มักจะสูงเกินค่ามาตรฐานหลายเท่า โดยเฉพาะในพื้นที่ทาง
ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งมีการเผาฟางข้าวอย่างแพร่หลาย (สำนักงานควบคุมมลพิษ, 2565, หน้า 12). สิ่ง
เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการปัญหานี้อย่างเร่งด่วน ทั้งในด้านการป้องกันและการลด
ผลกระทบที่เกิดจากมลพิษทางอากาศในพื้นที่

ปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าวในพื้นที่เขตพระนครศรีอยุธยาไม่เพียงแต่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ แต่ยังส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของชุมชนในพื้นที่อีกด้วย การเผาฟางข้าวทำให้เกิดการสูญเสียที่ดินที่
มีคุณภาพในการเกษตร เนื่องจากการเผาฟางข้าวจะทำลายความอุดมสมบูรณ์ของดิน ทำให้ดินไม่สามารถเก็บ
กักน้ำได้ดี ส่งผลให้ผลผลิตเกษตรลดลง (กรมพัฒนาที่ดิน, 2564). โดยเฉพาะในพื้นที่ที่ใช้วิธีการเผาฟางข้าว
เป็นวิธีหลักในการจัดการเศษวัสดุ การสูญเสียความอุดมสมบูรณ์ของดินจะทำให้เกษตรกรต้องใช้จ่ายเคมีและ
สารเคมีในการเพิ่มผลผลิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำเกษตรกรรมอย่างยั่งยืน ถึงแม้จะมีการออกกฎหมายและ
มาตรการเพื่อควบคุมการเผาฟางข้าวในหลายพื้นที่ของประเทศ แต่การเผาฟางข้าวยังคงเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยม
จากเกษตรกรในพื้นที่ เนื่องจากเป็นวิธีที่รวดเร็วและต้นทุนต่ำ ดังนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนา
แนวทางที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกรและส่งเสริมการใช้วิธีการเกษตรที่เป็นมิตรต่อ
สิ่งแวดล้อม

ปัจจุบัน **องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** กำลังดำเนินการมาตรการในการควบคุมและ
บังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการเผาวัสดุทางการเกษตรในพื้นที่ ซึ่งการเผาฟางข้าวและเศษวัสดุทางการเกษตร
อื่นๆ นับเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดมลพิษทางอากาศในช่วงฤดูเก็บเกี่ยว โดยเฉพาะในพื้นที่เขต
พระนครศรีอยุธยา ซึ่งการดำเนินการของ อบจ. ได้มีการออกแคมเปญให้ความรู้แก่เกษตรกรเกี่ยวกับ
ผลกระทบจากการเผาฟางข้าวและทางเลือกในการจัดการเศษวัสดุทางการเกษตรที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น
การใช้เครื่องจักรที่สามารถจัดการเศษวัสดุได้โดยไม่ต้องเผา การให้คำแนะนำแก่เกษตรกรในการใช้เทคโนโลยี
ทางการเกษตรที่ทันสมัย เช่น การใช้เครื่องบดฟางและเครื่องหั่นฟาง นอกจากนี้ อบจ. ยังได้จัดโครงการอบรม
และฝึกอบรมให้กับเกษตรกรในพื้นที่เพื่อส่งเสริมการใช้วิธีการเกษตรที่ยั่งยืนและลดการเผาฟางข้าว ซึ่งการให้
ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการเผาฟางข้าว

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐในการลดการเผาฟางข้าว แต่ในทางปฏิบัติยังพบว่าเกษตรกรบางส่วนในพื้นที่ยังคงเลือกที่จะเผาฟางข้าวตามวิธีเดิมเนื่องจากปัจจัยหลายประการ โดยเฉพาะในเรื่องของ **ค่าใช้จ่ายต่ำ** และ **ความสะดวกในการจัดการ**

เศรษฐกิจ การเผาฟางข้าวเป็นกระบวนการที่เกษตรกรมองว่าใช้เวลาน้อยและไม่ต้องการการลงทุนมากในเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ซับซ้อน นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ อาจจะต้องการลงทุนเริ่มต้นที่สูง ทำให้บางครั้งเกษตรกรไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเศษวัสดุได้ทันที (อบจ. พระนครศรีอยุธยา, 2566).

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) ในเขตพระนครศรีอยุธยา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงวิธีการจัดการเศษวัสดุทางการเกษตรที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษ รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้เกษตรกรสามารถลดการเผาฟางข้าวและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเศษวัสดุได้อย่างยั่งยืน การวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายในการเสนอแนวทางและมาตรการบริหารจัดการที่สามารถนำไปใช้ในระดับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนและลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการเผาฟางข้าวในเขตพระนครศรีอยุธยา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์การบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่าข้อจำกัดด้านงบประมาณ การเข้าถึงเทคโนโลยี ประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมาย และพฤติกรรมความเคยชินของเกษตรกร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเผาฟางยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กรอบแนวคิดการบังคับใช้กฎหมาย การเกษตรที่ยั่งยืน และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม งานวิจัยชี้ว่าการดำเนินมาตรการแบบบูรณาการที่ควบคู่ระหว่างกฎหมาย เทคโนโลยีและการสร้างแรงจูงใจแก่เกษตรกร จะสามารถลดการเผาฟางข้าวและลดผลกระทบต่อคุณภาพอากาศได้อย่างยั่งยืน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษาการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าวในเขต พระนครศรีอยุธยา โดยเฉพาะในด้านการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการมลพิษจากการเผาฟางข้าว ที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) พระนครศรีอยุธยาได้ดำเนินการ การศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการมลพิษ เช่น การบังคับใช้กฎหมายที่ไม่สามารถบังคับใช้ได้เต็มที่ และการขาดการสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีที่ยั่งยืน การเสนอแนวทางการบริหารจัดการมลพิษที่ยั่งยืน เช่น การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ในการจัดการฟางข้าว แทนการเผา และการผลิตพลังงานทดแทนจากฟางข้าวและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของเกษตรกร

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จะดำเนินการในพื้นที่ เขตพระนครศรีอยุธยา เขต 5 ซึ่งประกอบด้วย 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอสนา อำเภอบางซ้าย อำเภอผักไห่ ซึ่งพื้นที่ดังกล่าวมีการปลูกข้าวเป็นหลัก โดยเฉพาะในช่วงฤดูเก็บเกี่ยวที่มีการเผาฟางข้าวในพื้นที่อย่างแพร่หลาย การศึกษาจะมุ่งเน้นการสำรวจและ วิเคราะห์ผลกระทบจากการเผาฟางข้าวในแต่ละอำเภอ

ขอบเขตด้านประชากร

ด้านประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ จำนวน 13 คน โดยใช้วิธีการเลือก แบบ เจาะจง (Purposive Sampling) ที่เกี่ยวข้องในการจัดการมลพิษจากการบริหารจัดการเศษวัสดุทางการเกษตรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

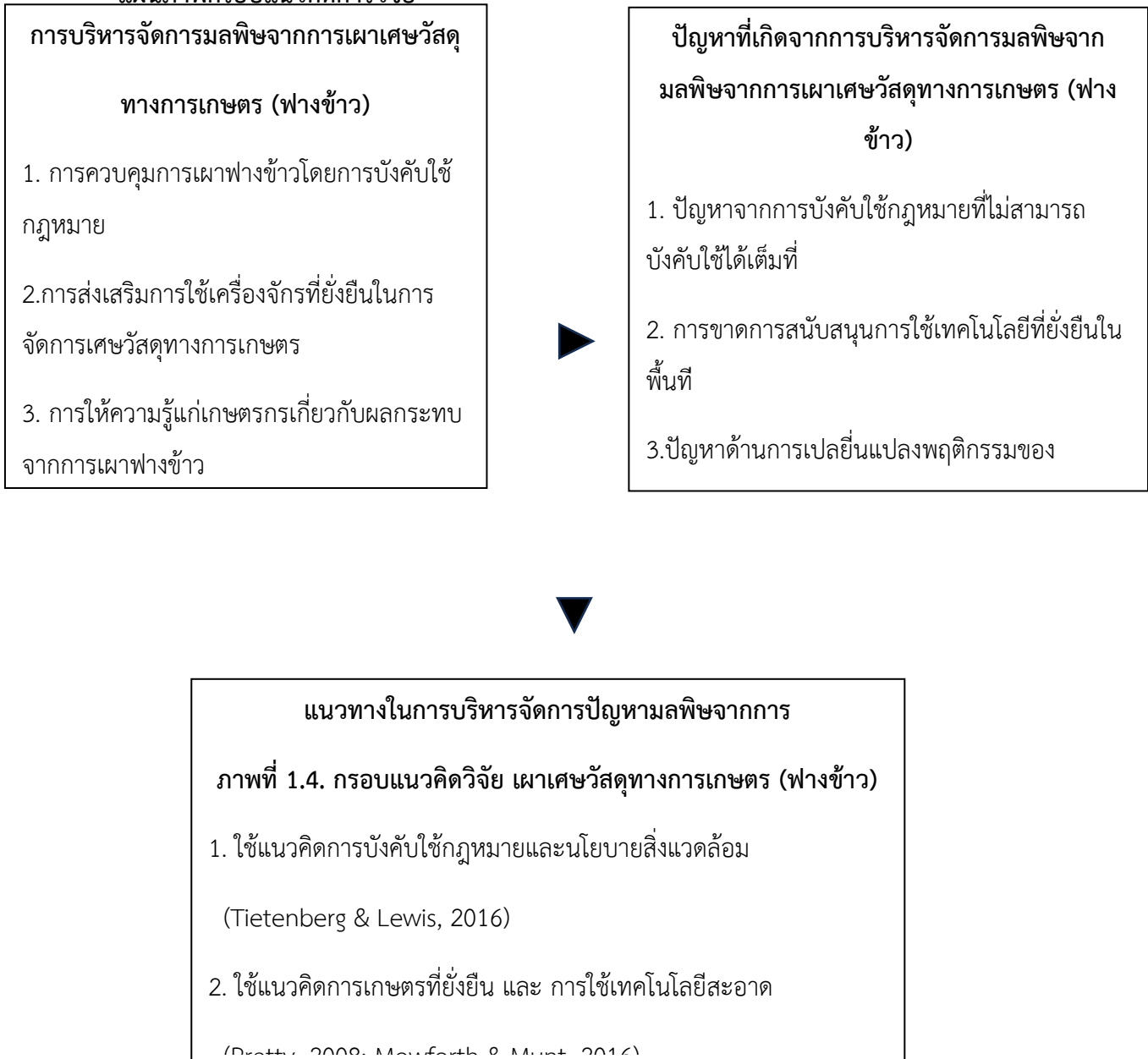
ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้จะดำเนินการในระยะเวลา ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ แนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษ วัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) โดยใช้การศึกษาแนวทางและมาตรการที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา (อบจ.) รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารจัดการ และการเสนอแนวทางใน การปรับปรุงการจัดการมลพิษ เป็นงานงานวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้

แผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดมลพิษทางอากาศจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร

มลพิษทางอากาศจากการเผาฟางข้าวเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีลักษณะซับซ้อน เนื่องจากเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของเกษตรกร โครงสร้างเศรษฐกิจด้านการเกษตร ระบบบริหารจัดการของรัฐ ตลอดจนสภาพภูมิอากาศในช่วงฤดูปลูกและเก็บเกี่ยว ความเข้าใจปัญหานี้จึงต้องอาศัยแนวคิดและทฤษฎี ด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพสาธารณสุข และสังคมศาสตร์ควบคู่กัน เพื่อให้เกิดกรอบวิเคราะห์ที่ชัดเจน ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำเสนอแนวคิดที่สำคัญ ได้แก่

- (1) ความหมายและองค์ประกอบของมลพิษทางอากาศ
- (2) ลักษณะมลพิษที่เกิดจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตรโดยเฉพาะฟางข้าว
- (3) ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเผาฟางข้าวในภาคเกษตร

1.1 ความหมายของมลพิษทางอากาศ

กรมควบคุมมลพิษ (2566, หน้า 12) ให้นิยามของมลพิษทางอากาศว่าเป็น “การที่มีสิ่งปนเปื้อน ในอากาศไม่ว่าจะเกิดจากแหล่งกำเนิดตามธรรมชาติหรือจากกิจกรรมของมนุษย์ในปริมาณที่มากกว่า ระดับมาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม” คำจำกัดความดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่ามลพิษทางอากาศมิได้เป็นเพียง “ภาวะอากาศไม่บริสุทธิ์” แต่เป็นสภาพที่กระทบต่อ ความสมดุลของระบบนิเวศและสุขภาพของมนุษย์โดยตรง ทั้งในมิติสั้นและระยะยาว องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2021) อธิบายให้เห็นความแตกต่างระหว่าง

1. **มลพิษทางอากาศภายนอกอาคาร (Outdoor Air Pollution)** ซึ่งมีแหล่งกำเนิดจากการคมนาคม การเผาเชื้อเพลิง ฟืน ไม้ การผลิตทางอุตสาหกรรม และการจัดการเศษวัสดุทางการเกษตร และ

2. **มลพิษทางอากาศภายในอาคาร (Indoor Air Pollution)** ที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานเชื้อเพลิงภายในบ้าน การทำอาหารในสภาพแวดล้อมที่ระบายอากาศไม่ดี และการใช้สารเคมีในครัวเรือน ในบริบทของไทย มลพิษภายนอกอาคารเป็นประเด็นที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในพื้นที่ เกษตรกรรม ซึ่งพฤติกรรมเผาฟางข้าวหลังฤดูเก็บเกี่ยวมีส่วนทำให้ฝุ่นละอองขนาดเล็กเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

องค์ประกอบของมลพิษทางอากาศประกอบด้วยสารหลายชนิดแตกต่างกันทั้งลักษณะและความ อันตรายที่จะเกิดขึ้น ดังนี้

- 1) ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์(CO)ที่เกิดจากการเผาไหม้ไม่สมบูรณ์

- 2) ซัลเฟอร์ไดออกไซด์(SO₂)ที่ระคายเคืองระบบทางเดินหายใจ
- 3) ไนโตรเจนออกไซด์(NO_x)ซึ่งเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาการเกิดโอโซนระดับพื้นดิน
- 4) สารประกอบอินทรีย์ระเหยง่าย(VOCs)
- 5) ฝุ่นละอองแขวนลอยขนาดเล็กPM10และPM2.5

1.2 มลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว)

การเผาฟางข้าวเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพอากาศ สุขภาพประชาชน ระบบนิเวศ และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะในประเทศไทยซึ่งมีพื้นที่ปลูกข้าว จำนวนมาก ทำให้เกิดเศษฟางข้าวเฉลี่ยมากกว่า 28–30 ล้านตันต่อปี (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2566) แนวทางการจัดการฟางของเกษตรกรส่วนใหญ่ยังพึ่งพาการเผาในที่โล่ง เนื่องจากต้นทุนต่ำและใช้แรงงานน้อย แม้จะมีผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมจำนวนมากก็ตาม ในพื้นที่ภาคกลาง เช่น พระนครศรีอยุธยา สุพรรณบุรีปทุมธานี อ่างทองและสิงห์บุรีปัญหาค่าฝุ่นPM2.5 และPM10 เพิ่มสูงขึ้นอย่างชัดเจน ในช่วงฤดูเก็บเกี่ยวข้าว ซึ่งสอดคล้องกับช่วงเวลาที่มีการเผาฟางปริมาณมาก กรมควบคุมมลพิษ (2566) ยืนยันว่า “การเผาฟางเป็นแหล่งกำเนิด PM2.5 สำคัญที่สุดของภาคกลางของประเทศไทย” และเป็นสาเหตุหลักของหมอกควัน การเกษตรที่กระทบต่อคุณภาพอากาศระดับจังหวัดและระดับภูมิภาค

ทิพย์สุดา (2565) ศึกษาพบว่าอำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับ PM2.5 สูงกว่า เกณฑ์ขององค์การอนามัยโลกในทุกปีของการศึกษา ส่วน Zhang et al. (2021) รายงานว่าในเวียดนาม การเผาฟางข้าวถือเป็นแหล่งกำเนิดPM2.5 อันดับหนึ่งของประเทศซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าปัญหานี้เป็นประเด็นในระดับภูมิภาค ไม่ใช่เฉพาะประเทศไทย

นอกจากฝุ่น PM2.5 แล้ว การเผาฟางยังปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวนมาก ทั้ง คาร์บอนไดออกไซด์ มีเทน และไนตรัสออกไซด์ โดยเฉพาะไนตรัสออกไซด์ซึ่งมีศักยภาพในการทำลาย บรรยากาศมากกว่า CO₂ ถึง 298 เท่า (IPCC, 2019) การปล่อยก๊าซเหล่านี้มีผลต่อการเร่งภาวะโลกร้อน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ งานวิจัยของ Ghosh et al. (2016) ระบุว่า การเผาฟางเพียงหนึ่งไร่ สามารถปล่อยก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่า CO₂ ได้สูงถึง 400–500 กิโลกรัมต่อครั้ง

2.แนวคิดสาเหตุของปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าว

ปัญหามลพิษทางอากาศจากการเผาฟางข้าวเป็นผลสะสมของหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกันทั้งด้าน เศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างการผลิต นโยบายภาครัฐ และความพร้อมของเทคโนโลยี ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้เกษตรกรยังคงใช้การเผาเป็นวิธีการจัดการฟางแม้ว่าจะมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

อย่างกว้างขวาง การเผาฟางจึงไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรมของเกษตรกรรายย่อย หากแต่เป็นผลลัพธ์ของ “ระบบเกษตรกรรมไทย” ทั้งระบบที่ยังไม่สามารถรองรับการจัดการฟางรูปแบบอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่สุดคือโครงสร้างเศรษฐกิจของครัวเรือนเกษตรกร ซึ่งมักมีรายได้ไม่แน่นอนและต้องพึ่งพาราคาข้าวในตลาดโลก ขณะเดียวกันต้นทุนการผลิตกลับมีแนวโน้มสูงขึ้น ทั้งค่าปุ๋ย ค่าแรงงาน และค่าเช่าเครื่องจักร ทำให้เกษตรกรต้องเลือกวิธีการที่ประหยัดที่สุดในการจัดการฟางข้าวหลังการเก็บเกี่ยว การเผาจึงเป็นตัวเลือกที่ตอบโจทย์ในเชิงต้นทุน เพราะไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่ ไม่ต้องเสียค่าแรงงานเพิ่มเติม

นอกจากนี้ ระบบการผลิตข้าวแบบเร่งรัดและการทำ “นาปรังต่อเนื่องหลายรอบต่อปี” ทำให้เกษตรกรต้องจัดการพื้นที่อย่างรวดเร็วเพราะมีช่วงเวลาพักแปลงเพียงไม่กี่วัน การไถกลบหรือการขนฟางออกจากพื้นที่ต้องใช้ทั้งเวลาและเครื่องจักร จึงไม่สอดคล้องกับระบบการผลิตที่ต้องแข่งกับเวลา

3. การบริหารจัดการมลพิษขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

การบริหารจัดการมลพิษทางอากาศขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ถือเป็นกลไกสำคัญภายใต้โครงสร้างการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย เนื่องจากอบจ. เป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและพื้นที่เกษตรกรรมมากที่สุด มีภารกิจตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การสนับสนุนการลดมลพิษ และการเสริมสร้างมาตรการป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 16(2) ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนจังหวัดมีหน้าที่ “รักษาความสะอาดและป้องกันรักษามลพิษในเขตพื้นที่จังหวัด” ซึ่งรวมถึงปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าวที่เกิดขึ้นเป็นประจำในฤดูกาลเก็บเกี่ยว อย่างไรก็ตาม แม้บทบาทในเชิงกฎหมายมีความชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบข้อจำกัดหลายประการที่ทำให้การบริหารจัดการมลพิษของอบจ. ยังไม่สามารถควบคุมการเผาฟางได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (สำนักนโยบายสิ่งแวดล้อม, 2566, หน้า 82)

นิวัต กลิ่นงาม (2562, หน้า 201) ยังระบุว่า การสนับสนุนเครื่องจักรโดยอบจ. จำเป็นต้องขยายรูปแบบไปสู่ “ศูนย์จัดการฟางระดับชุมชน” ที่สามารถให้บริการแบบหมู่บ้าน เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มภาระในการเข้าถึงเทคโนโลยีของเกษตรกรรายย่อย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือก Key Informants ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาจากหลายปัจจัย รวมถึงประสบการณ์ในงาน การเข้าเวรจริง การทำงานในบทบาทต่าง ๆ และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องแนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยาดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ระดับผู้บริหาร / ระดับเจ้าหน้าที่) กลุ่มนี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ในระดับผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จากองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

พระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินการควบคุมและกำกับดูแลการเผาฟางข้าว รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและการจัดการมลพิษในพื้นที่ จำนวน 2 ท่าน ได้แก่

- ระดับผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีบทบาทในการตัดสินใจด้านนโยบายและการจัดการมลพิษจากการเผาฟางข้าว
- ระดับเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติการและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อมและการเกษตร

กลุ่มนี้ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านสิ่งแวดล้อม และการเกษตร ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการเศษวัสดุทางการเกษตรและการลดมลพิษจากการเผาฟางข้าว โดยกลุ่มนี้จะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ เทคโนโลยีสะอาด , แนวทางการเกษตรที่ยั่งยืน, และการประเมินผลกระทบจากการเผาฟางข้าว จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

- เจ้าหน้าที่จากกรมควบคุมมลพิษ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมมลพิษในระดับท้องถิ่นและการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- เจ้าหน้าที่จากกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมวิธีการเกษตรที่ยั่งยืนและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม
- เจ้าหน้าที่จากกรมการพัฒนาที่ดิน เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟางข้าวในการปรับปรุงดินและการพัฒนาทางการเกษตรที่ไม่ทำลายดิน

3. ตัวแทนเกษตรกรในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มนี้ประกอบด้วย ตัวแทนจากเกษตรกร ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีบทบาทในการ ใช้ฟางข้าวในการเกษตร และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการ เผาฟางข้าว รวมถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการจัดการเศษวัสดุทางการเกษตร จำนวน 8 ท่าน

- เกษตรกรที่มีประสบการณ์การเผาฟางข้าว ที่ได้ทำการเผาฟางข้าวในช่วงฤดูเก็บเกี่ยว
- เกษตรกรที่มีประสบการณ์การจัดการฟางข้าวในทางเลือกอื่น ๆ เช่น การใช้ฟางข้าวในการผลิตปุ๋ยหมักหรือใช้เป็นพลังงานชีวมวล

การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ตรงจากทั้ง 3 กลุ่มนี้ จะช่วยให้การเก็บข้อมูลมีความหลากหลายและถูกต้อง โดยสามารถสะท้อนถึงมุมมองที่หลากหลายจากผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเผาฟางข้าวและการจัดการมลพิษในพื้นที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการและทฤษฎี ศึกษาเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าวในเขตพระนครศรีอยุธยา
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา
4. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ด้วยแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและนำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัย ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
5. นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา (CVI) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสัมภาษณ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
6. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง โดยผู้วิจัย แบ่งการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลของการวิจัย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจาก 2 แหล่งหลัก ได้แก่
 - 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 คน
 - 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยรวบรวมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น เอกสารเชิงนโยบาย งานวิจัยทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง
2. กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบ่งขั้นตอนรวบรวมข้อมูล ดังนี้
 - 1) การเตรียมตัวก่อนสัมภาษณ์
 - 2) ติดต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อขอสัมภาษณ์ และอธิบายวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
 - 3) ขอความยินยอมในการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง
 - 4) เตรียมแนวคำถามที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ

- 5) การดำเนินการสัมภาษณ์
 - 6) ใช้แนวคำถามจากแบบสัมภาษณ์ แต่อนุญาตให้มีการซักถามเพิ่มเติมได้
 - 7) กระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลอธิบายความคิดเห็นของตนอย่างเต็มที่
 - 8) บันทึกเสียงหรือจดบันทึกข้อมูลสำคัญ
3. การจัดการข้อมูลหลังสัมภาษณ์

การจัดการข้อมูลหลังการสัมภาษณ์เป็นขั้นตอนสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีการจัดการข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และครบถ้วน รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) โดยอาศัยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์แบบสามเส้า (Triangulation Analysis)

เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่แม่นยำและสอดคล้องกับข้อมูลจากหลายแหล่ง ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ และมุ่งเน้นการทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อวิเคราะห์ปรากฏการณ์และประเด็นสำคัญของวัตถุประสงค์การวิจัยว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร โดยวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและจากการสัมภาษณ์ โดยประมวลข้อมูลและความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญวิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดในการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นการศึกษา การบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) โดยใช้ กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาแนวทางการบริหารจัดการ วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และเสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาว

สรุปตามวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาฟางข้าว การบริหารจัดการปัญหาการเผาฟางข้าวในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ได้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมและลดการเผาฟางข้าวในพื้นที่

โดยเฉพาะการส่งเสริมการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีที่สามารถจัดการฟางข้าวแทนการเผา ซึ่งถือเป็นการลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การบังคับใช้กฎหมายและมาตรการควบคุมยังมีข้อจำกัด เช่น ขาดบุคลากรที่เพียงพอในการตรวจสอบพื้นที่ และการติดตามการเผาฟางข้าวที่ยังคงเกิดขึ้นในบางพื้นที่ที่ไม่สามารถควบคุมได้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการบริหารจัดการมลพิษจากการเผาฟางข้าว การส่งเสริมการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีในการจัดการฟางข้าวพบข้อจำกัดในด้านต้นทุนที่สูง ซึ่งทำให้เกษตรกรไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีเหล่านั้นได้อย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะเกษตรกรที่มีขนาดพื้นที่ทำการเกษตรน้อยและมีทรัพยากรจำกัด การให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบจากการเผาฟางข้าวยังไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีความรู้และประสบการณ์ในการเผาฟางข้าวมานาน นอกจากนี้ ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชน ในการจัดหาทรัพยากรและเทคโนโลยีที่จำเป็น ทำให้เกษตรกรไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำเกษตรได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 การเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการปัญหาการเผาฟางข้าว การบริหารจัดการในอนาคตควรมีการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประสานงานระหว่าง ภาครัฐ และ เอกชน โดยเน้นการเพิ่มการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการพัฒนาและการใช้งานเครื่องจักร ที่ช่วยให้การจัดการฟางข้าวไม่เกิดมลพิษทางอากาศ การให้ความรู้และการสนับสนุนทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับเกษตรกรในพื้นที่ โดยเฉพาะเกษตรกรรายย่อย ที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและเครื่องจักรในการจัดการฟางข้าว การบูรณาการการทำงานในลักษณะนี้จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาการเผาฟางข้าวมีผลในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการปัญหามลพิษจากการเผาเศษวัสดุทางการเกษตร (ฟางข้าว) โดยใช้กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมและลดการเผาฟางข้าว อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การบังคับใช้กฎหมายและมาตรการควบคุมยังมีข้อจำกัด ซึ่งทำให้ไม่สามารถลดการเผาฟางข้าวได้อย่างเต็มที่ในบางพื้นที่

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 3 กลุ่ม

1. การบังคับใช้กฎหมายและมาตรการควบคุม ผลการสัมภาษณ์สะท้อนตรงกันทั้งสามกลุ่มว่า แม้จะมีมาตรการควบคุมการเผาฟางข้าวอย่างชัดเจน แต่การบังคับใช้ในทางปฏิบัติยังมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร ครอบคลุม และความต่อเนื่อง
2. การสนับสนุนเทคโนโลยีและทรัพยากร ผลการสัมภาษณ์ทั้งสามกลุ่ม สะท้อนว่าการส่งเสริมเครื่องจักรและเทคโนโลยีทดแทนการเผาเป็นแนวทางที่มีศักยภาพในการลดปัญหา แต่ยังคงติดข้อจำกัดด้านการเข้าถึงและ

ต้นทุน ผู้บริหารยอมรับถึงข้อจำกัดด้านงบประมาณ ผู้เชี่ยวชาญเสนอการจัดสรรเชิงยุทธศาสตร์ ขณะที่เกษตรกรให้ความสำคัญกับต้นทุนและความคุ้มค่าในการใช้งานจริง

3. พฤติกรรมของเกษตรกรและแรงจูงใจทางเศรษฐกิจ ผลการสัมภาษณ์ทั้งสามกลุ่ม พบว่า เกษตรกรจำนวนหนึ่งยังคงเลือกการเผา เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนต่ำในระยะสั้น แม้จะรับรู้ถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าการให้ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ขณะที่ผู้บริหารสะท้อนว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต้องใช้เวลาและแรงจูงใจที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาและบังคับใช้มาตรการควบคุมการเผาฟางข้าวอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยพบว่า การบังคับใช้กฎหมาย ในการควบคุมการเผาฟางข้าวยังไม่สามารถดำเนินการได้เต็มที่ในบางพื้นที่ การประยุกต์ใช้ผลการวิจัยควรเน้นการ เสริมสร้างความเข้มแข็งของการบังคับใช้กฎหมาย และมาตรการควบคุมการเผาฟางข้าวให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

2. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสะอาดและเครื่องจักรในพื้นที่เกษตรกรรม

สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีสะอาด โดยการจัดตั้ง ศูนย์บริการเครื่องจักร ในพื้นที่หรือจัดทำโครงการสนับสนุนการเงิน สำหรับเกษตรกร เพื่อให้เกษตรกรสามารถเข้าถึงเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่จำเป็นในการจัดการฟางข้าวได้ในราคาที่เหมาะสมและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสังคมและเศรษฐกิจกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกร ควรศึกษาเชิงลึก เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทางสังคมเช่น การศึกษาและการเป็นสมาชิกกลุ่มเกษตรกรกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเกษตรกรซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาแนวทางการสนับสนุน ที่เหมาะสมสำหรับการปรับพฤติกรรมของเกษตรกรได้มากขึ้น

2. การประเมินผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีสะอาดในระยะยาว มีข้อจำกัดในด้านการเข้าถึงและต้นทุน การวิจัยครั้งต่อไปควรประเมินผลกระทบ จากการใช้ เทคโนโลยีสะอาดในระยะยาว เช่น เครื่องจักรในการจัดการฟางข้าว เพื่อศึกษาว่า เทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลต่อ การพัฒนาเศรษฐกิจของเกษตรกร และ การลดมลพิษ ได้จริงแค่ไหน

3. การศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการบริหารจัดการการเผาฟางข้าวในพื้นที่อื่น ๆ การศึกษาครั้งต่อไปสามารถ ขยายขอบเขตการศึกษา โดยการ เปรียบเทียบ แนวทางการบริหารจัดการการเผาฟางข้าวใน พื้นที่อื่น ๆ ที่มีลักษณะทางการเกษตรหรือสภาพทางภูมิศาสตร์ที่แตกต่างกัน เพื่อ หาความแตกต่างและ แนวทางที่ดีที่สุด

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2559). คู่มือส่งเสริมการหยุดเผาในพื้นที่การเกษตร. (พิมพ์ครั้งที่ 1). บริษัท
 นิเวศธรรมดาการพิมพ์ (ประเทศไทย) จำกัด.
- กรมควบคุมมลพิษ. (2566). รายงานสถานการณ์มลพิษทางอากาศจากการเผาฟางข้าว. กระทรวง
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรุงเทพฯ.
- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2565). แนวทางการส่งเสริมการเกษตรยั่งยืนในพื้นที่ภาคกลาง. กระทรวง
 เกษตรและสหกรณ์, กรุงเทพฯ.
- กรมการพัฒนาที่ดิน. (2565). การจัดการการใช้ฟางข้าวเพื่อเพิ่มมูลค่า. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์,
 กรุงเทพฯ.
- กุลปรีชา นาเมืองรักษ์. (2558). การยอมรับการจัดการตอซังข้าวของเกษตรกรในตำบลทุ่งแต้
 อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร (วิทยานิพนธ์ ปริญญาเกษตรศาสตร
 มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กัลยา นาคลังกา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเผาตอซัง-ฟางข้าวของเกษตรกรในพื้นที่
 อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต)
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร
- พงศธร เพียรพิทักษ์. (2564). การจัดการเศษวัสดุทางการเกษตรเพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซ
 คาร์บอนไดออกไซด์และสารก่อมลพิษทางอากาศในพื้นที่เกษตรกรรม 9 จังหวัดภาคเหนือ. รายงานการวิจัย
 , สถาบันวิจัยเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์ศักดิ์ อังกลสิทธิ์. (2560). แนวคิดเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร. ใน
 ประมวลสาระชุดวิชาการส่งเสริมการเกษตรเพื่อการพัฒนา 91720. (หน่วยที่ 1-5). นนทบุรี:
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐวุฒิ การณวงษ์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการเศษวัสดุเหลือใช้ทางการเกษตรของเกษตรกรผู้
 ปลูกข้าวในพื้นที่อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. วารสารการเกษตรและการจัดการสิ่งแวดล้อม, 12(3),
 101-115.
- วนากร บังเกิด. (2562). แนวทางการส่งเสริมการจัดการฟางข้าวหลังการเก็บเกี่ยวในอำเภอค่าย
 บางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี(วิทยานิพนธ์ ปริญญาเกษตรศาสตร
 มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- วีรนุช กุดแถลง และ สุกัลยา เชิญขวัญ. (2567). การรับรู้ผลกระทบจากการเผาตอซังและฟางข้าวของ
 เกษตรกรผู้ปลูกข้าวอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารเกษตรศาสตร์และสิ่งแวดล้อม, 8(2), 89-
 105.
- บุญฤทธิ์ สโมสร และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์. (2567). แนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่าวัสดุ
 เหลือใช้ทางการเกษตร. วารสารการจัดการสิ่งแวดล้อม, 10(1), 200-215.

- บำเพ็ญ เขียวหวาน. (2560). กระบวนการบริหารและจิตวิทยาในการบริหารงานส่งเสริมและ
พัฒนาการเกษตร. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารและการสื่อสารเพื่อการส่งเสริม และพัฒนาการ
เกษตร 91727. (หน่วยที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุเมธ อนุสี. (2562). แนวทางการส่งเสริมการจัดการเพื่อลดการเผาตอซังและฟางข้าวของเกษตรกร
ในอำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์(วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตร
ศาสตร มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- Khantarot. (2566, 1 ธันวาคม). โรงเรียนเกษตรกรทางไกล หลักสูตร “เกษตรปลอดการเผา”. ศูนย์
ข่าวกรมส่งเสริมการเกษตร. <https://doanews.doae.go.th/arc>
- Tietenberg, T., & Lewis, L. (2016). Environmental Policy and Enforcement. Pearson
Education.
- Pretty, J. (2008). Sustainable Agriculture. Earthscan Publications.
- Ghosh, S., Kundu, S., & Roy, S. (2016). Clean Technology and Eco-friendly Waste
Management. Journal of Cleaner Production, 134, 560-570.
- Nguyen, T. A., Tran, H. V., & Lee, D. H. (2018). Environmental policies and agricultural
waste management. Environmental Science & Policy, 91, 125-132
- .FAO. (2013). Behavior Change Model. Food and Agriculture Organization of the
United Nations.
- Liu, Y., Yang, Y., & Xue, Z. (2020). Policy and regulatory frameworks for air pollution
control. Environmental Protection Journal, 22(4), 212-223.

การประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ
ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)

THE EFFECTIVENESS ASSESSMENT OF THE SPECIAL POSITION
ALLOWANCE DISBURSEMENT SYSTEM FOR DISTRICT
ADMINISTRATIVE OFFICERS (PALAD AMPHOE)

ดนิตา กอบกุลธนชัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและกระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) (2) ประเมินประสิทธิผลของระบบในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความพึงพอใจ (3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบ และ (4) เสนอแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับภารกิจและบริบทพื้นที่

การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 120 คน และผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก 10 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ระบบมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายรัฐ แต่มีข้อจำกัดด้านการตีความหลักเกณฑ์ ความซ้ำซ้อนของเอกสาร และความล่าช้าในบางขั้นตอน ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ขณะที่ความเป็นธรรมและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาสำคัญ ได้แก่ ขั้นตอนอนุมัติหลายระดับ การขาดระบบสารสนเทศสนับสนุน และความแตกต่างของบริบทพื้นที่ แนวทางพัฒนาควรเน้นการปรับหลักเกณฑ์ให้ยืดหยุ่นตามภาระงาน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) การเบิกจ่ายเงินเพิ่ม ประสิทธิภาพของระบบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine the current conditions and procedures of the special allowance disbursement system for administrative officers (district officers); (2) to evaluate the effectiveness of the disbursement system in terms of accuracy, timeliness, fairness, and job satisfaction of practitioners; (3) to analyze problems and obstacles affecting the efficiency of the special allowance disbursement; and (4) to propose guidelines for improving the criteria or system of special allowance disbursement to enhance appropriateness and motivation in job performance.

This research was mixed methods research. The population used in this study consisted of administrative officers (district officers) under the Department of Provincial Administration, Ministry of Interior, working in both central and regional administrations, who were entitled to receive the special allowance, totaling approximately 650 people. The sample in the study, according to the Taro Yamane formula, consisted of 120 people, with an additional 10 key informants, using questionnaires and interviews as data collection tools. The statistics used for quantitative data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation, while qualitative data were analyzed using content analysis, with data triangulation employed to synthesize quantitative and qualitative findings.

The results of the research found that: (1) The special allowance disbursement system had clear regulations, criteria, and operational procedures in accordance with governmental policies; however, practical limitations remained, including differences in the interpretation of criteria, document redundancy, and delays in certain procedural steps; (2) The overall effectiveness of the system was rated at a high level, particularly regarding the appropriateness of criteria, the disbursement process, and operational accuracy, whereas fairness and job satisfaction were rated at a moderate level; (3) The major problems and obstacles included multi-level approval procedures, the lack of supporting information systems, and variations in local contexts, which affected timeliness and perceptions of fairness; and (4) The improvement guidelines should focus on revising and enhancing the flexibility of the criteria in accordance with workload and operational risks in different areas, as well as applying information technology or centralized database systems to increase timeliness, accuracy, transparency, and to sustainably strengthen motivation among administrative officers.

Keywords: Special allowance for specific positions, Administrative officers (District officers), Allowance disbursement, System effectiveness, Job satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริบทการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันเผชิญความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน การกิจของกรมการปกครองมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐสู่พื้นที่ โดยเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) เป็นกำลังหลักในการรักษาความสงบเรียบร้อย อำนวยความเป็นธรรม และแก้ไขปัญหา สาธารณะในระดับอำเภอ

ลักษณะงานของปลัดอำเภอมีความเสี่ยงสูง ต้องปฏิบัติงานทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ เผชิญสถานการณ์ด้านความมั่นคง การปราบปรามยาเสพติด การใกล้เคียงข้อพิพาท และการจัดการภัยพิบัติ รัฐจึงกำหนดให้มี “เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ” เพื่อชดเชยภาระงาน ความเสี่ยง และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แม้ระบบดังกล่าวมีหลักเกณฑ์ชัดเจน แต่ยังพบปัญหาความล่าช้า ความซับซ้อนของเอกสาร และความรู้สึกไม่เป็นธรรมในบางพื้นที่ หากระบบขาดประสิทธิผล อาจส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ การประเมินประสิทธิผลของระบบจึงมีความจำเป็นเชิงนโยบาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและกระบวนการ การเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง หลักเกณฑ์หรือระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ให้มีความเหมาะสมและจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) มีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. ความเป็นธรรมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งเน้นศึกษาประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มฯ โดยครอบคลุม 4 มิติ คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความพึงพอใจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ที่สังกัดกรมการปกครอง ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (ที่ทำการปกครองจังหวัดและที่ทำการปกครองอำเภอ) ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิได้รับเงินเพิ่มฯ และเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านพื้นที่

กรณีศึกษา : พื้นที่จังหวัดในเขตปริมณฑล และ พื้นที่ข้างเคียง

ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2569

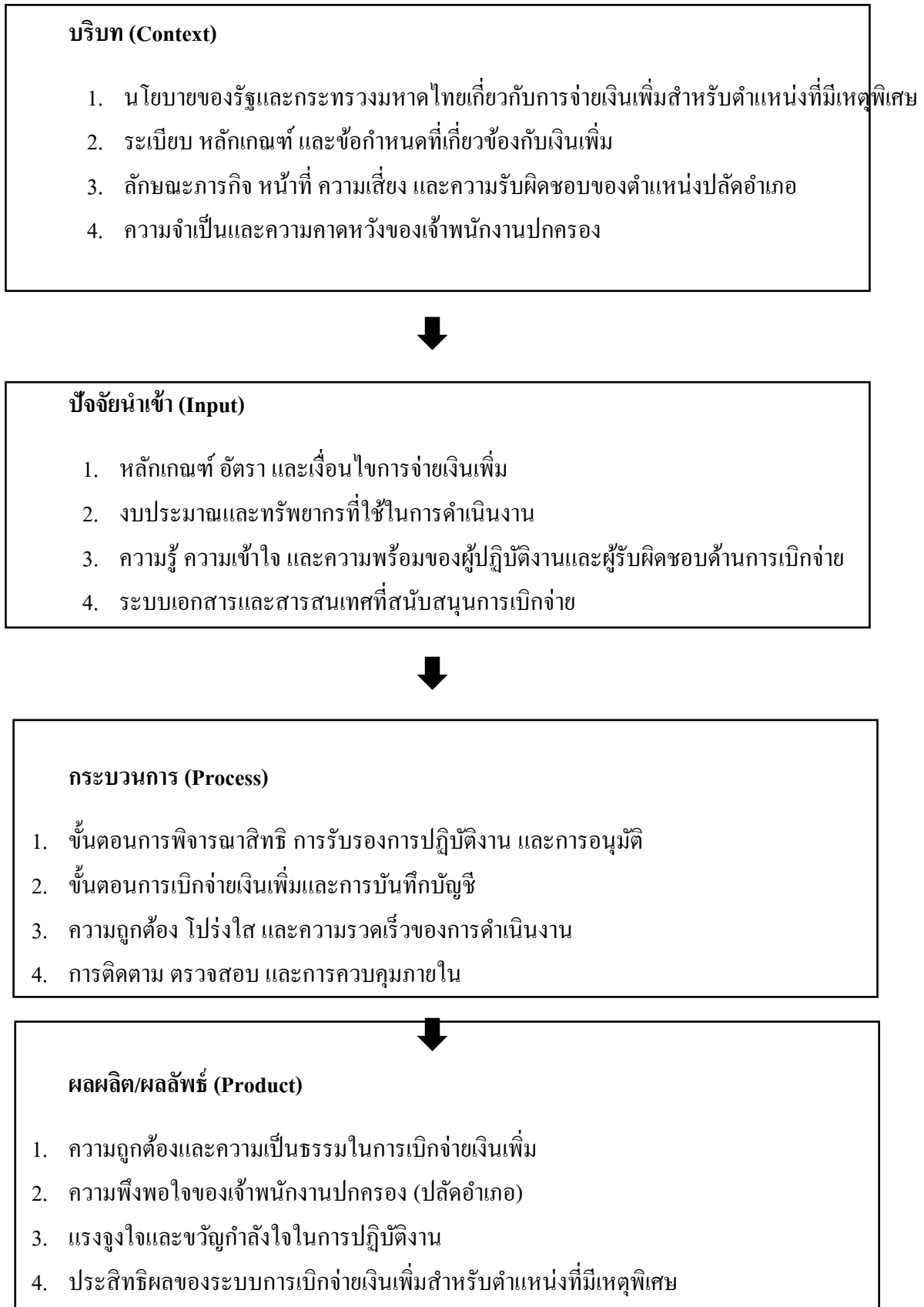
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ องค์ประกอบของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ซึ่งจำแนกตามกรอบ CIPP Model ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. **ด้านบริบท (Context)** ความชัดเจนของนโยบายและระเบียบเกี่ยวกับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ความเหมาะสมของการกำหนดเงินเพิ่มกับลักษณะภารกิจ ความเสี่ยง และความรับผิดชอบของตำแหน่งปลัดอำเภอ ความจำเป็นของเงินเพิ่มต่อการปฏิบัติงาน 2. **ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)** ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์และอัตราการจ่ายเงินเพิ่ม ความเพียงพอของงบประมาณ ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบด้านการเบิกจ่าย

และความพร้อมของทรัพยากรและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. **ด้านกระบวนการ (Process)** ความถูกต้องของขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติ ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของกระบวนการเบิกจ่าย ความรวดเร็วและความต่อเนื่องของการเบิกจ่าย และการติดตาม ตรวจสอบ และการควบคุมภายใน 4. **ด้านผลผลิต (Product)** ความถูกต้องและเป็นธรรมของการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม ความพึงพอใจของเจ้าพนักงานปกครอง และแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ซึ่งพิจารณาจาก

- ระดับความสำเร็จของระบบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
- ความสามารถของระบบในการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจ
- ความเชื่อมั่นและการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการเบิกจ่าย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล (Evaluation Theory)

การประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการทางวิชาการที่มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการ องค์กร โครงสร้าง และนโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐซึ่งต้องคำนึงถึงความคุ้มค่า ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม นักวิชาการได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ในมุมมองที่หลากหลายแต่มีสาระสำคัญสอดคล้องกัน (Stufflebeam & Shinkfield, 2007; Rossi et al., 2004)

Stufflebeam และ Shinkfield (2007) ให้ความหมายว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการอย่างเป็นระบบในการรวบรวม วิเคราะห์ และตีความข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่า ความเหมาะสม และการพัฒนาของโครงการหรือระบบงาน โดยเน้นว่าการประเมินควรเป็นเครื่องมือช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ มากกว่าการตัดสินว่าการดำเนินงานประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงอย่างเดียว ขณะที่ Scriven (1991) มองว่าการประเมินผลคือการตัดสินคุณค่า (Judgment of Worth) ของสิ่งที่ถูกประเมิน โดยอาศัยเกณฑ์และหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งครอบคลุมทั้งผลที่คาดหวังและผลที่ไม่คาดหวัง

Worthen, Sanders และ Fitzpatrick (1997) อธิบายเพิ่มเติมว่า การประเมินผลเป็นการพิจารณาความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานเพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการปรับปรุง ในขณะที่ Rossi, Lipsey และ Freeman (2004) เน้นว่าการประเมินผลเป็นกระบวนการเชิงระบบที่ช่วยอธิบายว่าโครงการหรือนโยบายสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่ตั้งไว้ได้จริงหรือไม่

การประเมินผลมีวัตถุประสงค์สำคัญหลายประการ ขึ้นอยู่กับบริบทและความต้องการของผู้ใช้ผล การประเมิน Rossi, Lipsey และ Freeman (2004) ระบุว่า วัตถุประสงค์หลักของการประเมินผล ได้แก่ การตรวจสอบประสิทธิผลของการดำเนินงาน การใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการปรับปรุงโครงการหรือระบบงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

Alkin (2011) เสนอว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินผลควรมุ่งเน้นการนำผลไปใช้ประโยชน์ (Utilization-Focused Evaluation) โดยผลการประเมินควรช่วยให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลและตั้งอยู่บนข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ การประเมินผลยังมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเชื่อมั่นของสาธารณชนต่อการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ในทางปฏิบัติ วัตถุประสงค์ของการประเมินผลในระบบราชการมักประกอบด้วย (1) เพื่อประเมินว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ (2) เพื่อค้นหาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของระบบงาน (3) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และ (4) เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการบริหารในอนาคต

ตัวอย่างเช่น การประเมินระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาว่าระบบดังกล่าวสามารถสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจแก่เจ้าพนักงานปกครองได้หรือไม่ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมเพียงใด รวมทั้งสามารถนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงแนวทางการบริหาร ค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับภารกิจและความเสี่ยงของตำแหน่งงาน

การประเมินผลสามารถจำแนกออกเป็นหลายประเภทตามช่วงเวลาและวัตถุประสงค์ของการประเมิน Worthen et al. (1997) และ Rossi et al. (2004) เสนอว่า การประเมินผลโดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ การประเมินก่อนดำเนินงาน การประเมินระหว่างดำเนินงาน และการประเมินหลังดำเนินงาน

การประเมินก่อนดำเนินงาน เพื่อศึกษาความจำเป็น ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของโครงการหรือระบบงานก่อนนำไปปฏิบัติ

การประเมินระหว่างดำเนินงาน มุ่งติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและระเบียบที่กำหนด

การประเมินหลังดำเนินงาน ประเมินผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการดำเนินงานเสร็จสิ้น โดยมุ่งพิจารณาความสำเร็จ ความคุ้มค่า และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ทฤษฎีและรูปแบบการประเมินผล

การประเมินผลมีทฤษฎีและรูปแบบที่หลากหลาย ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์และบริบทของการประเมินที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะการประเมินระบบงานภาครัฐที่มีความซับซ้อน จำเป็นต้องใช้กรอบแนวคิดที่สามารถพิจารณาได้ทั้งเชิงนโยบาย กระบวนการ และผลลัพธ์ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและสังเคราะห์ทฤษฎีและรูปแบบการประเมินผลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

Tyler (1949) ซึ่งเสนอว่าการประเมินควรมุ่งพิจารณาว่าผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ โดยเริ่มจากการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมหรือเชิงผลลัพธ์อย่างชัดเจน จากนั้นจึงออกแบบเครื่องมือและเกณฑ์ในการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง

ในบริบทของการประเมินระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ การใช้การประเมินตามวัตถุประสงค์สามารถนำมาใช้วัดได้ว่า ระบบดังกล่าวสามารถดำเนินการเบิกจ่ายได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีความถูกต้องตามระเบียบ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านการสร้างแรงจูงใจแก่เจ้าพนักงานปกครองตามที่นโยบายกำหนดไว้หรือไม่

Scriven (1991) เสนอแนวคิดการประเมินผลแบบไม่ยึดวัตถุประสงค์ โดยเห็นว่าการยึดติดกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ล่วงหน้าอาจทำให้ผู้ประเมินมองข้ามผลลัพธ์ที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจริง การประเมินรูปแบบนี้จึงมุ่งเน้นการค้นหาผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งหมด ทั้งทางบวกและทางลบ โดยไม่คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลัก

Rossi, Lipsey และ Freeman (2004) เสนอแนวคิดการประเมินผลเชิงระบบ ซึ่งมองว่าโครงการหรือนโยบายเป็นระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลายส่วนที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต และผลลัพธ์ การประเมินจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเหล่านี้ว่าเป็นระบบ

Kusek และ Rist (2004) อธิบายว่า RBM เป็นกรอบการบริหารที่เชื่อมโยงทรัพยากร กิจกรรม ผลผลิต และผลลัพธ์เข้าด้วยกัน โดยเน้นการวัดผลลัพธ์และผลกระทบมากกว่าการมุ่งเน้นเพียงกิจกรรมหรือขั้นตอน

Stufflebeam (2003) พัฒนาแบบจำลอง CIPP ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Product) รูปแบบนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มากกว่าการตัดสินความสำเร็จเพียงอย่างเดียว

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร โครงการ และระบบงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินนโยบายด้านค่าตอบแทนและแรงจูงใจ ซึ่งต้องพิจารณาว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์กรหรือไม่

Drucker (1974) อธิบายว่า ประสิทธิภาพคือการทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์สุดท้ายของการดำเนินงานมากกว่ากระบวนการ ขณะที่ Robbins (2003) มองว่า

ประสิทธิผลเป็นความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควบคู่กันไป

ความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลและประสิทธิภาพคำว่า “ประสิทธิผล” และ “ประสิทธิภาพ” มักถูกใช้ควบคู่กัน แต่มีความหมายแตกต่างกันอย่างชัดเจน ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดหรือสูญเสียน้อยที่สุด ขณะที่ประสิทธิผล (Effectiveness) มุ่งเน้นว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่ (Robbins & Coulter, 2012)

การประเมินประสิทธิผลจำเป็นต้องกำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับลักษณะของระบบงานและวัตถุประสงค์ของการประเมิน Kaplan และ Norton (1996) เสนอแนวคิด Balanced Scorecard ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการประเมินผลควรครอบคลุมหลายมิติ ไม่จำกัดเพียงผลลัพธ์ด้านการเงิน

การบริหารค่าตอบแทนในภาครัฐมีวัตถุประสงค์สำคัญในการสร้างแรงจูงใจ รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ และสนับสนุนการปฏิบัติงานที่มีความยากลำบากหรือความเสี่ยงสูง Milkovich และ Newman (2008) ระบุว่าระบบค่าตอบแทนที่มีประสิทธิผลต้องสามารถเชื่อมโยงค่าตอบแทนกับผลงาน ภาระงาน และความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

ในกรณีตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติการกิจด้านความมั่นคง การบังคับใช้กฎหมาย และการบริการประชาชน ระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนคุณค่าของงานและความเสี่ยงที่ต้องเผชิญ หากระบบดังกล่าวสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานได้ ย่อมถือว่ามีประสิทธิผลในเชิงนโยบาย

4. หลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ

ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และประกาศ ก.พ. เรื่อง กำหนดตำแหน่งและเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560

“เงินเพิ่ม” หมายความว่า เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษตามระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552

“เหตุพิเศษ” หมายความว่า การทำงานที่มีสภาพการทำงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน ยากลำบาก ตรายเสี่ยงภัย เครื่องเครียด กัดค้น หรือเป็นการทำงานที่มีสภาพการทำงานเสี่ยงอันตรายทั้งต่อชีวิต ร่างกาย

ปลัดอำเภอหรือเจ้าพนักงานปกครองในฐานะผู้ช่วยเหลือนายอำเภอตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 จะต้องรับผิดชอบงานทั้งในภารกิจของกรมการปกครอง และภารกิจของ 20 กระทรวง ตลอดจนขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของรัฐบาลในระดับพื้นที่ ซึ่งจะเห็นว่าลักษณะงานในความรับผิดชอบของปลัดอำเภอหรือเจ้าพนักงานปกครอง ดังนี้

1) งานที่มีลักษณะไม่น่าอภิรมย์ อาทิ งานการชันสูตรศพตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา งานช่วยเหลือประชาชนที่บาดเจ็บ สัมตายนจากการประสบสาธารณภัยที่หลากหลาย เช่น ภัยแล้ง ภัยหนาว ภัยจากหมอกควัน และอุบัติเหตุทางถนน ทางน้ำ หรือแผ่นดินถล่ม ดึกถล่ม วาดภัย งานการแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการสำรวจ ผู้ติดยาเสพติด การจัดทำค่ายบำบัดยาเสพติด ซึ่งต้องดูแลผู้ติดยาเสพติดที่มีจิตใจไม่เหมือนบุคคลทั่วไป

2) งานที่มีลักษณะเสี่ยงภัย อาทิ งานการรักษาความสงบเรียบร้อยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งต้องทำหน้าที่ทั้งรักษาความปลอดภัยที่เกิดจากปัญหาอาชญากรรมและเกิดจากปัญหาสังคม งานการตั้งจุดตรวจ จุดสกัดในเขตอำเภอและเขตเทศบาล เพื่อป้องกันอุบัติเหตุทางถนน งานการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3) งานที่มีลักษณะลำบาก ตรากตรำ อาทิ การแก้ไขปัญหาความไม่พอใจของประชาชนที่ประสบปัญหาการดำรงชีวิตประจำวัน อาทิ ราคาพืชผลผลิตตกต่ำ ผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ความขัดแย้งจากการมีอุดมคติ หรือแนวคิดทางการเมืองที่แตกต่างกัน ประกอบกับภารกิจส่วนใหญ่ของปลัดอำเภอที่ต้องปฏิบัติงานแทนหน่วยงานอื่นที่ไม่มีผู้รับผิดชอบในพื้นที่

หลักเกณฑ์การได้รับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) 1. ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งปลัดอำเภอ ในสังกัดที่ทำการปกครองอำเภอ 2. ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การอำนวยความสะดวกเป็นธรรม การรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ การแก้ไขข้อขัดแย้งและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การปราบปรามยาเสพติดและผู้มีอิทธิพล การจัดระเบียบสังคมหรืองานอื่นที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของปลัดอำเภอ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) ที่มีสิทธิได้รับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ (พ.ป.ค.) และผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม สำหรับตำแหน่งที่มีเหตุ

พิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ในสังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
จำนวน 650 คน

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังนี้

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

เมื่อกำหนดให้

$N = 650$ และ $e = 0.05$ ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 248 คน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง ประกอบกับลักษณะของการวิจัยเชิงประเมิณแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณจำนวน 120 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งถือว่าเพียงพอและเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มในมิติต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้ **กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ** ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 120 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย **กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ** ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานด้านการเงินและการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) จำนวน 10 คน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม สำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ประกอบด้วย

1. **แบบสอบถาม** ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
1. **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบันและกระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ประกอบด้วย ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์และเงื่อนไข กระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม การบริหารจัดการและการกำกับดูแล

2. **ตอนที่ 3** การประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเป็นธรรม และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
3. **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (คำถามปลายเปิด)
4. **แบบสัมภาษณ์** ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม สำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)

การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.)
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ
4. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตามขั้นตอนของการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ความครบถ้วน และความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถสะท้อนสภาพความเป็นจริงของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ได้อย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ **ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน** ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และมีการสังเคราะห์ผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยวิธีการ **Triangulation** เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและความสมบูรณ์ของผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1) **สภาพปัจจุบันและกระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม** ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษมีหลักเกณฑ์ ระเบียบ และขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นไปตามกรอบนโยบายของทางราชการ และมีการกำกับดูแลตามระบบการเงินการคลังของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ความแตกต่างในการตีความหลักเกณฑ์ระหว่างพื้นที่ ความซ้ำซ้อนของเอกสาร และระยะเวลาในการดำเนินการที่ค่อนข้างยาวในบางขั้นตอน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรวดเร็วในการเบิกจ่าย

2) **ประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า โดยภาพรวมผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความเหมาะสมของหลักเกณฑ์และเงื่อนไข รวมถึงด้านกระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่มและความถูกต้องในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม ด้านความเป็นธรรมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าด้านอื่น อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าระบบยังมีประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงในเชิงการรับรู้ และแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน

3) **ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่ม ได้แก่ ความล่าช้าในกระบวนการตรวจสอบและอนุมัติ ข้อจำกัดด้านระบบสนับสนุนทางเทคโนโลยี และความรู้สึกไม่เป็นธรรมของผู้ปฏิบัติงานบางส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานและความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ขณะที่ผู้ให้ข้อมูลเสนอแนวทางในการพัฒนา ได้แก่ การทบทวนหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับบริบทการทำงาน การปรับขั้นตอนให้กระชับ และการนำระบบสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการบริหารจัดการ

ทั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน จึงมิได้มุ่งทดสอบสมมติฐานเชิงสาเหตุทางสถิติ แต่ใช้กรอบสมมติฐานเป็นแนวทางในการตีความและอภิปรายผลการวิจัยร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) สามารถนำมาอภิปรายผลโดยอาศัยการสังเคราะห์ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพตามกรอบการประเมินผลแบบ CIPP (Context, Input, Process และ Product) เป็นกรอบการวิเคราะห์หลัก เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องและข้อจำกัดเชิงทฤษฎีของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ ตำแหน่งเจ้าพนักงานปกครอง (ปลัดอำเภอ) (พ.ป.ค.) ดังนี้

ด้านบริบท (Context) : ความชอบธรรมเชิงสถาบันกับข้อจำกัดเชิงบริบทการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยจากบทที่ 4 พบว่า ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) สะท้อนว่าผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความชัดเจนและความเป็นทางการของระบบในเชิงนโยบาย ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการประเมินผลและการบริหารค่าตอบแทนภาครัฐตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 ซึ่งระบุว่า ระบบที่กำหนดขึ้นภายใต้กรอบกฎหมายและนโยบายของรัฐอย่างชัดเจน จะก่อให้เกิดความชอบธรรม (legitimacy) และการยอมรับในระดับโครงสร้างขององค์กร

นอกจากนี้ หลักเกณฑ์และระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษยังสามารถมองได้ว่าเป็นกรอบเชิงสถาบัน (institutional framework) ที่ทำหน้าที่สร้างความสม่ำเสมอ ความเป็นธรรมเชิงรูปแบบ และความถูกต้องตามกฎหมายของระบบการเบิกจ่าย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเชิงคุณภาพจากบทที่ 4 สะท้อนว่า การกำหนดหลักเกณฑ์ในลักษณะมาตรฐานเดียวกัน ไม่สามารถตอบสนองต่อความแตกต่างของบริบทเชิงพื้นที่ ลักษณะภารกิจ และระดับความเสี่ยงในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ ประเด็นดังกล่าวสะท้อนข้อจำกัดของการบริหารแบบรวมศูนย์ และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ในบทที่ 2 ซึ่งเสนอให้มีความยืดหยุ่นและการปรับใช้เชิงบริบทมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของนโยบาย

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) : ข้อจำกัดเชิงระบบและทรัพยากรสนับสนุน ในมิติด้านปัจจัยนำเข้า ผลการวิจัยเชิงคุณภาพในบทที่ 4 ซึ่งให้เห็นถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรสนับสนุน โดยเฉพาะระบบสารสนเทศ บุคลากร และกลไกการจัดการเอกสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการดำเนินงานเชิงระบบ ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการบริหารเชิงระบบ (Systems Approach) ตามที่นำเสนอไว้ในบทที่ 2 ซึ่งมองว่าประสิทธิผลของระบบขึ้นอยู่กับความครบถ้วน ความพร้อม และความเชื่อมโยงขององค์ประกอบย่อยทั้งหมดภายในระบบ

ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่พบว่า ด้านความรวดเร็วและความถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ามิติอื่น ($\bar{x} = 3.55$) จึงสะท้อนว่า ข้อจำกัดด้านปัจจัยนำเข้าไม่ได้เป็นเพียงปัญหาเชิงเทคนิคหรือเชิงปฏิบัติการเท่านั้น แต่

เป็นข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบโดยรวม แม้ว่าหลักเกณฑ์และระเบียบจะมีความชัดเจนในเชิงนโยบายก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในบทที่ 2 ที่ระบุว่า การออกแบบนโยบายโดยไม่พัฒนา กลไกสนับสนุนให้สอดคล้องกัน อาจทำให้ผลลัพธ์ของนโยบายไม่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ด้านกระบวนการ (Process) : ธรรมชาติกับความคล่องตัวในการดำเนินงานผลการวิจัยจากบทที่ 4 พบว่า กระบวนการเบิกจ่ายเงินเพิ่มมีความเป็นระบบ โปร่งใส และอยู่ภายใต้การตรวจสอบหลายระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ตามกรอบแนวคิดในบทที่ 2 โดยเฉพาะหลักความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการตรวจสอบได้

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่า การออกแบบกระบวนการที่เน้นกลไกควบคุมและการตรวจสอบอย่างเข้มงวด ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและลดทอนความคล่องตัวในการดำเนินงาน ประเด็นดังกล่าวสะท้อนความตึงเครียดเชิงทฤษฎีระหว่างการคุ้มครองความถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลกับการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อถกเถียงสำคัญในงานบริหารภาครัฐตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 และชี้ให้เห็นว่าการให้ความสำคัญกับกลไกควบคุมมากเกินไป อาจลดทอนประสิทธิผลของระบบในภาพรวมได้

ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ (Product) : แรงจูงใจ ความเป็นธรรม และประสิทธิผลเชิงผลลัพธ์ ผลการวิจัยในบทที่ 4 พบว่า ด้านความเป็นธรรมและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 3.42$) อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มยังไม่สามารถสร้างผลลัพธ์เชิงแรงจูงใจได้อย่างเต็มที่ แม้จะมีความชัดเจนในเชิงโครงสร้างและกระบวนการก็ตาม เมื่ออธิบายผลดังกล่าวผ่านทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) ในบทที่ 2 พบว่า การรับรู้ความไม่สมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับกับภาระงาน ความรับผิดชอบ และความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เป็นกลไกสำคัญที่ลดทอนระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาผ่านทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) จะเห็นว่าความไม่ชัดเจนของความเชื่อมโยงระหว่างความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทน ทำให้เงินเพิ่มไม่สามารถทำหน้าที่เป็นแรงจูงใจได้ตามกลไกเชิงทฤษฎีอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ เมื่ออธิบายผ่านทฤษฎีแรงจูงใจ-สุขอนามัยของ Herzberg เงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษมีลักษณะเป็นปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factor) ที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่เพียงพอที่จะสร้างแรงจูงใจเชิงบวกหรือความพึงพอใจในการทำงานอย่างยั่งยืน ผลการอภิปรายในมิตินี้จึงชี้ให้เห็นว่า ข้อจำกัดสำคัญของระบบอยู่ในระดับผลลัพธ์เชิงทฤษฎี มากกว่าระดับโครงสร้างหรือกระบวนการ

เมื่อสังเคราะห์ผลการวิจัยผ่านกรอบการประเมินผลแบบ CIPP พบว่า ระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในมิติด้านบริบทและกระบวนการ (Context และ Process) แต่ยังมีช่องว่างเชิงทฤษฎีในมิติด้านปัจจัยนำเข้าและผลลัพธ์ (Input และ Product) ซึ่งสะท้อนข้อจำกัดของการนำแนวคิดเชิงนโยบายและเชิงสถาบัน ไปใช้ในทางปฏิบัติ การอภิปรายผลในลักษณะนี้ยืนยันว่า ผลการวิจัยเชิงประจักษ์จากบทที่ 4 สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 อย่างเป็นระบบ และเป็นฐานสำคัญสำหรับการเสนอแนะแนวทางเชิงทฤษฎีและเชิงนโยบายในบทถัดไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าควรทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินเพิ่มให้มีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงความแตกต่างของบริบทพื้นที่ ภาระงาน และความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ความเป็นธรรมและแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน และควรปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายให้กระชับ ลดความซ้ำซ้อนของเอกสาร และนำเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบฐานข้อมูลกลางมาใช้ เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานหรือพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มในบริบทที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาผลกระทบของระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว หรือประยุกต์ใช้กรอบการประเมินผลรูปแบบอื่นควบคู่กับ CIPP เพื่อเพิ่มมิติในการวิเคราะห์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กนกวรรณ วิริยะกุล. (2565). การประเมินระบบแรงจูงใจทางการเงินของข้าราชการฝ่ายปกครอง

ในระดับอำเภอ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ณัฐวดี ชาญชัย. (2564). การประเมินประสิทธิผลการบริหารค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน

ในระบบราชการไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2562). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

สุพัตรา พรหมศรี. (2562). การประเมินผลนโยบายค่าตอบแทนพิเศษสำหรับข้าราชการในพื้นที่

เสี่ยงภัย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

สมชาย ใจดี. (2561). การประเมินประสิทธิผลการบริหารค่าตอบแทนในหน่วยงานภาครัฐ. วิทยานิพนธ์รัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

อรทัย ศรีสุข. (2563). ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบการเบิกจ่ายเงินเพิ่มในหน่วยงานราชการส่วน

ภูมิภาค. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุ

พิเศษของข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2552. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่ง

ที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และประกาศ ก.พ. เรื่องกำหนดตำแหน่งและเงิน

เพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษของข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2568). ระเบียบ ก.พ. ว่าด้วยเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุ

พิเศษ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2568. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.

ภาษาอังกฤษ

Alkin, M. C. (2011). *Evaluation essentials: From A to Z*. New York: Guilford Press.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.).

Thousand Oaks, CA: Sage.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.).

Thousand Oaks, CA: Sage.

Drucker, P. F. (1974). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. New York: Harper & Row.

Johnson, R. B., & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time

has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14–26.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Boston:

Harvard Business School Press.

- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Kusek, J. Z., & Rist, R. C. (2004). *Ten steps to a results-based monitoring and evaluation system*. Washington, DC: World Bank.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1–55.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2008). *Compensation*. New York: McGraw-Hill.
- OECD. (2010). *Public administration after “New Public Management”*. Paris: OECD Publishing.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public management reform: A comparative analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Scriven, M. (1991). *Evaluation thesaurus*. Newbury Park, CA: Sage.
- Stufflebeam, D. L. (2003). *The CIPP model for evaluation*. Boston: Kluwer Academic.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models, and applications*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic principles of curriculum and instruction*. Chicago: University of Chicago Press.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ

กองบัญชาการตำรวจนครบาล

MOTIVATION OF EMPLOYEES IN GENERAL STAFF DIVISION OF METROPOLITAN POLICE BUREAU

ทวีสิน อุคใจ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล และ (2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับชั้นยศ และระดับการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 313 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 176 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) แรงจูงใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ อายุงาน ระดับชั้นยศ และระดับการศึกษาสูงสุด มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the Motivation of police in General Staff Division, Metropolitan Police Bureau and (2) to compare Motivation of police in General Staff Division, Metropolitan Police Bureau classified by gender, age, tenure, rank, and highest education level.

This research was quantitative. The population used in this research consisted of 313 polices in General Staff Division, Metropolitan Police Bureau. The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 176 polices. Questionnaire using as a data collection tool. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and One-Way Anova (F-test).

The results of the research found that (1) The motivation related to motivational factors was found to be at a high overall level, while motivation related to hygiene factors was also found to be at a high overall level. (2) the categorized by personal factors, significant differences in work motivation were observed based on age, tenure, rank, and highest education level; other factors showed no significant differences.

Keywords: Motivation, Police, General Staff Division, Metropolitan Police Bureau

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับแต่การปฏิรูปเป็นกรม กองตระเวน แล้วเปลี่ยนชื่อเป็นกรมพลตระเวนกระทรวงนครบาล จนกระทั่ง กระทรวงนครบาลถูกยุบลงไป และกรมพลตระเวนมีการปรับปรุงเป็นกองบัญชาการตำรวจนครบาล

คำว่าตำรวจ เป็นคำที่ปรากฏขึ้นมาตั้งแต่สมัยพระบรมไตรโลกนาถ เพราะครั้งนั้นจัดระเบียบการปกครองบ้านเมืองแบบจตุสดมภ์ ซึ่งเป็นระบบการปกครองที่ใช้มาจนถึงกรุงรัตนโกสินทร์ยุคปัจจุบัน ได้แก่ เวียง วัง คลัง นา

ตำรวจขึ้นอยู่กับเวียง 2 หน่วย คือ ตำรวจภูบาล กับตำรวจภูธร อีก หน่วยหนึ่งคือตำรวจหลวง นั้น ขึ้นอยู่กับ วัง จึงเห็นได้ว่า “ตำรวจ” นั้น ได้มีในประวัติศาสตร์ของชาติไทยนานมาแล้วไม่น้อยกว่า 500 ปี

ปี พ.ศ. 2405 พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ แต่งตั้ง กัปตัน เอส.เย.เบิร์ด เอมส์ ชาวอังกฤษ เป็นผู้ตั้งกองตำรวจในพระนครเป็นครั้งแรกโดยนำเอารูปแบบอย่างมาจาก ตำรวจอังกฤษ

ปี พ.ศ. 2435 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาฯ กิจการตำรวจในสมัยโบราณ โปรดเกล้าให้พระเจ้าน้องยาเธอ กรมหมื่นดำรงราชานุภาพ รับตำแหน่ง เสนาบดีว่าการกรมมหาดไทย ดูแล ตำรวจภูธรและให้พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นนเรศวรฤทธิ์ เป็นเสนาบดีว่าการกรมพระนครบาล ดูแลตำรวจนครบาล (ขณะนั้นเรียก พลตระเวน) พระราชภารกิจในพระบาทสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง

13 ตุลาคม 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ประกาศรวมพลตระเวนกับกรม ตำรวจภูธรเป็นกรมเดียวกัน และได้มีประกาศแต่งตั้งอธิบดีกรมตำรวจและกรมพลตระเวน

ปี พ.ศ. 2465 ได้โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ พระยาอธิกรณ์ประกาศ (หลุยส์ จาติกวณิช) ดำรงตำแหน่ง ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งนับได้ว่า คำว่า ผู้บัญชาการตำรวจนครบาล ได้เริ่มใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

ปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ฐานะการเงินของประเทศอยู่ในวิกฤติ มีการยุบหน่วยงานไปมาก ซึ่งปรากฏว่า กองบัญชาการตำรวจนครบาล ก็ถูกยุบลงคงเหลือแต่เพียงกองบังคับการเท่านั้น

ปี พ.ศ. 2491 ได้มีการรื้อฟื้นจัดตั้งกองบัญชาการตำรวจนครบาลขึ้นอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งปรากฏตาม พระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบราชการกรมตำรวจ ในกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2491

ปี พ.ศ. 2504 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้มีสถานที่ทำการเป็นของตนเองที่สะพานผ่านฟ้า จนกระทั่งต่อมาเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2516 กองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ผ่านฟ้า ได้ถูกเผาทำลายเสียหายจนหมดสิ้น จึงต้องย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่รวม กองบังคับการตำรวจดับเพลิงพญาไท

ในที่สุดเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2535 สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาสยามบรมราชกุมารีได้เสด็จมาเปิดอนุสาวรีย์พระบรมวงศ์เธอพระองค์เจ้ากรมพระนเรศวรฤทธิ์ และอาคารที่ทำการใหม่ ของกองบัญชาการตำรวจนครบาล ฯ วังปารุสกวัน ถนนศรีอยุธยา ดุสิต กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นที่ตั้งอย่างถาวรมาจนถึงปัจจุบันนี้

จะเห็นได้ว่ากิจการตำรวจมีการขยายตัวขององค์การเพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติการในทุกด้าน และการดูแลความปลอดภัย รวมถึงการบังคับใช้กฎหมายในเขตพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครนั้น มีปริมาณงานที่มาก ทำให้จำนวนข้าราชการตำรวจที่มีต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มมากขึ้นตามไป พร้อมทั้งยังต้องหาแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้าราชการตำรวจให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นและตรงตามความต้องการ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เพื่อนำผลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกลยุทธ์เพื่อพัฒนาและส่งเสริมข้าราชการตำรวจฯ กำหนดนโยบายกระตุ้นให้ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมีเพิ่มมากขึ้น โดยทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ความพึงพอใจในงาน เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารและการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์การ เพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับชั้นยศ และระดับการศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะได้ผลแตกต่างกันในทุกด้าน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ โดยแบ่งการ วิเคราะห์ปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล จำนวน 313 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการ ตำรวจนครบาล จำนวน 176 คน โดยคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล

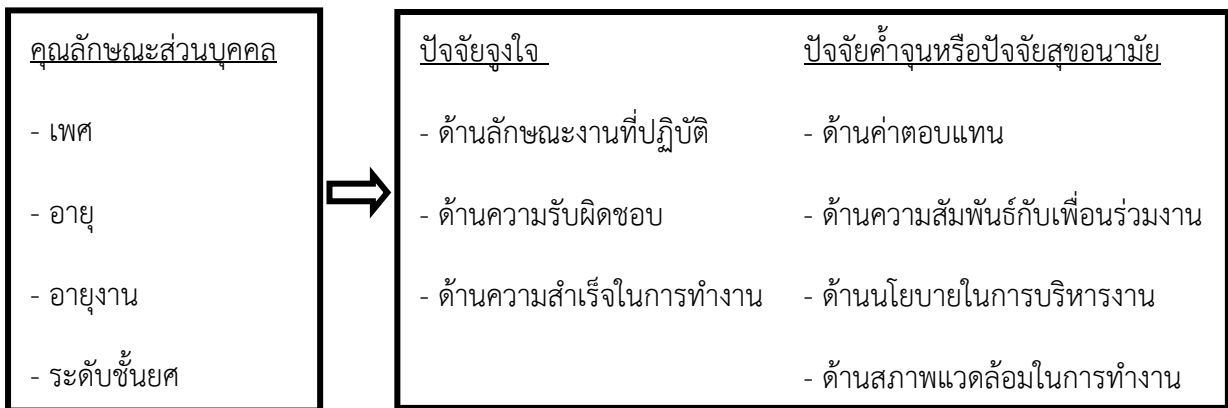
ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการเก็บข้อมูลวิจัยตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 - มกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล นั้น ผู้วิจัยได้มีการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ โดยผู้วิจัยได้ลำดับหัวข้อในการ ทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Theories of Motivation)
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 313 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 176 คน โดยคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาจากการแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม เพื่อมาประยุกต์เป็นข้อคำถามประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด โดยลักษณะการตอบให้ผู้ตอบเลือกทำเครื่องหมายในแต่ละข้อตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านปัจจัยจูงใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน สำหรับปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานรวมข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ โดยจะเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามวิธีของ ลีเคิร์ท (Rensis Likert) โดยจะกำหนดคะแนนไว้ 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความอนุญาติจากกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามให้กับข้าราชการตำรวจในสังกัด กองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีความสมัครใจ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 - มกราคม พ.ศ. 2569 และทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) คำนวณ และวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ ดังนี้

1. คำนวณหาค่าความถี่และร้อยละของแบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อายุงาน ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษาสูงสุด
2. คำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบสอบถามวัดความคาดหวังและการรับรู้สภาพความเป็นจริงต่อปัจจัยจูงใจแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ของค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับชั้นยศ ระดับการศึกษาสูงสุด และหากพบว่ามี ความแตกต่างส่งผลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นำไปดำเนินการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Scheffe

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 176 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี ทำงานในสังกัด ผอ. 1 และมีระดับชั้นยศ ประทวน (ส.ต.อ.)
2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัจจัยจูงใจ รองลงมา คือ ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุxonามัย ทั้ง 2 ปัจจัยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3. ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะได้ผลแตกต่างกันในทุกด้าน พบว่า
 - 3.1 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุxonามัยในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจุนหรือปัจจัยสุxonามัยด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05
 - 3.2 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการ อำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค่าจุนหรือ

ปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจิตใจในภาพรวม และปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจิตใจในภาพรวม และปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจิตใจในภาพรวม และปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกัน 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจิตใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยจิตใจ รองลงมา คือ ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้ง 2 ปัจจัยมีความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌัดดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะได้ผลแตกต่างกันในทุกด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 เพศ ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌัดดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.2 อายุ ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌัดดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.3 อายุงาน ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฌัดดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.4 ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกศริน เอกธวัชกุล, ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, ประภัสสร คุ่มสุวรรณ, รัชชานนท์ พิพัฒน์พรไพศาล, ชาศรีย์ นาคแกมแก้ว และ วรวิทย์ วีระวัฒน์ (2566) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2.5 ระดับการศึกษาสูงสุด ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ปัจจัยจูงใจในภาพรวม และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยในภาพรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายในการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณิตดา ทิพย์จันทา (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความสนใจของบุคลากรเป็นสำคัญ เช่น การมอบหมายงานให้ตรงกับความถนัด การหมุนเวียนงานอย่างเหมาะสม รวมถึงการพัฒนาทักษะและศักยภาพของข้าราชการตำรวจอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กร

2. ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรพิจารณาปรับการกระจายภาระงานให้เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน องค์การควรส่งเสริมระบบการติดตามผลและการให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่ข้าราชการตำรวจ เพื่อเสริมสร้างความรู้สึถึงความสำเร็จในการทำงาน

4. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน องค์การควรพิจารณาทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและค่าครองชีพ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจแก่ข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติงาน

5. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์การควรส่งเสริมกิจกรรมที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศในการทำงาน

6. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านนโยบายในการบริหารงาน องค์การควรสื่อสารนโยบายให้ชัดเจนและทั่วถึง เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างข้าราชการตำรวจและองค์การ

7. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์การควรจัดสรรทรัพยากรและปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีแรงจูงใจ

8. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน องค์การควรสร้างความชัดเจนด้านหลักเกณฑ์และความเป็นธรรมในการบริหารงาน เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงและความเชื่อมั่นในการทำงานแก่ข้าราชการตำรวจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยด้านค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงาน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในบริบทพื้นที่แห่งอื่น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกตุแก้ว พันซิ่ง และราเชนทร์ นพณัฐวงศกร. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.). วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 20(1), 119-128.

- เกศริน เอกธวัชกุล, ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์, ประภัสสร คุ่มสุวรรณ, รัชชานนท์ พิพัฒน์พรไพศาล, ชาศรีย์ นาคแกม แก้ว และ วรวิทย์ วีระวัฒน์. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 12(1), 41-51.
- ปริญดา ปันหล้า, อัครนิย ญ น่าน และ ศศิชา วงศ์ไชย. (2566). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 5. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 9(1), 143-156.
- พัฒนกร สอนไว. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดสระแก้ว. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(11), 267-284.
- ณริศรา เวทยานนท์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย ในจังหวัดกาญจนบุรี, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพัชร์ ลากบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 9 (2), 161-171.
- ณัฐริกา กลิ่นเมือง, สุรวุฒิ นิรมิตสุขพชรกุล, ปวีณสุดา สุทธิประเสริฐ, ดวงใจ คงคาหลวง และ พงษ์สันต์ ต้นหยง. (2563). แรงจูงใจในปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็นซี โคอโคไนท์ จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 7(1), 261-274.
- ณัฐวุฒิ มณีวรรณ. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรควบคุมงานบริษัท แลนด์ แอนด์เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน), มหาวิทยาลัยรามคาแหง.
- ณัดดา ทิพย์จันทา. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์เอเชีย. *THE 11th NATIONAL ACADEMIC CONFERENCE OF 2019 "Professional management in a disruptive world"*, 364-374.
- นวรัตน์ พึ่งโพธิ์สภ. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. *งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- ปริญานุช หน่อท้าว. (2560). แรงจูงใจ. *science.mju.ac.th* [สืบค้นออนไลน์ 5 พฤศจิกายน 2567]

- พงษ์ศักดิ์ เกษวงค์รอด. (2561). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว**, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จากัด**, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พีระพัฒน์ สมศรี และ ธีรวัฒน์ บุญอยู่. (2564). **แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของกรมชลประทานปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 18(1), 172-183.
- เยาวภา นียากร. (2562). **อิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อความผูกพันในองค์กรธุรกิจโรงแรม**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 11(1), 178-187.
- รัชฎา ณ่าน. (2550). **สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน**, การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วารีย์ ทิพย์เนตร. (2560). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนเจนเนอร์ชั่นวายที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและภาคเอกชนในจังหวัดชลบุรี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรยุทธ วาณิชกมลนันท์. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามกลาสอินตัสทรี จากัด โรงงานอยุธยา**, การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทรี โตวัฒน์นิมิต. (2557). **การประเมินสมรรถนะการทำงานของบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**, การค้นคว้าแบบอิสระ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัมพร ปัญญา, อนงค์วรรณ เทพสุทิน, ธนาภรณ์ กรองสติปัญญา, อุดุลย์ เลหาพล และ เมลิสา มหาพล. (2566). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน**. วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา, 12(1), 296-305.

ภาษาอังกฤษ

- Barnes, S.J., & Pressey, A.D. (2012). **Who needs real-life? Examining needs in virtual worlds**. Journal of Computer Information Systems. 52(4). 40-48.
- Dion, M.J. (2006). **The impact of workplace incivility and occupational stress on the job satisfaction and turnover intention of acute care nurses**. University of Connecticut.
- Domjan, M. (1996). **The essential of conditioning and learning**. Pacific Grove, CA:Brooks/Cole. 199.

Herzberg, F. (1966). **Work and the Nature of Man**. Cleveland, OH: World Pub. Co.

Herzberg, F. (1982). **The Managerial Choice**. Olympus Publishing Company.

Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Willey & Sons.

Kidd, J.R. (1973). **How Adults Learn**. New York: Association. 101.

Lovell, R.B. (1980). **Adult Learning**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Rummel, R.J. (1975). **The Dynamic Psychological Field**. Beverly Hills, California: Sage Publications. 270.

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

**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง
ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**

**THE PUBLIC PARTICIPATION IN COMMUNITY ADMINISTRATION
AND DEVELOPMENT: A CASE STUDY OF KHUN KLANG
COMMUNITY, BAN LUANG SUBDISTRICT, CHOM THONG
DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE**

ทินกร แซ่วะ

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ได้จากสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ข้อมูลและด้านการปรึกษาหารืออยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเข้ามาเกี่ยวข้อง ด้านการร่วมมือ และด้านการเสริมสร้างอำนาจประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าส่วนบุคคล ด้านเพศและอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม การพัฒนาชุมชน ชุมชนบ้านขุนกลาง จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

The research objectives were (1) To examine the level of public participation in the administration and development of Ban Khun Klang Community, Ban Luang Subdistrict, Chom Thong District, Chiang Mai Province, and (2) to examine the factors related to public participation in the administration and development of Ban Khun Klang Community.

This research was quantitative. The sample population is Ban Khun Klang Community, Ban Luang Subdistrict, Chom Thong District, Chiang Mai Province. The sample size was 380 respondents, determined using Taro Yamane's sample size formula. A questionnaire was used as the research instrument. The statistics methods used for data analysis included the mean, percentage, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results of the research found that (1) The overall level of public participation in the administration and development of Khun Klang Community was at a high level. When considered by dimension, the information provision and consultation dimensions were at a high level, whereas the involvement, cooperation, and empowerment dimensions were at a moderate level, and (2) comparison of public participation opinions indicated that personal factors, specifically gender and age, affected the level of public participation, while the other personal factors showed no differences.

Keywords: Public Participation, Community Development, Ban Khun Klang Community, Chiang Mai Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญ การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างแข็งขันของกลุ่มบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกขั้นตอนของโครงการพัฒนา การมีส่วนร่วมมิใช่เป็นผู้รับการพัฒนา ร่วมต้องเป็นไปในรูปที่ผู้รับการพัฒนาเข้ามามีส่วนกระทำให้เกิดการพัฒนาตลอดไป ทั้งนี้เป็นการเกื้อหนุนให้เกิดการพัฒนาที่แท้จริงและถาวร (เจดีย์ว บุรีภักดี และคณะ, 2545) ได้เน้นให้เห็นว่าการที่จะพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชนให้ได้อย่างยั่งยืนนั้น จะต้องช่วยให้ประชาชนและชุมชนมีศักยภาพ

และความสามารถที่จะดำเนินการพัฒนา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของชุมชนได้ด้วยตนเอง ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงาน เพื่อจะช่วยให้ชุมชนได้พัฒนาในเรื่องต่าง ๆ คือ จะช่วยให้แผนงานต่าง ๆ ที่วางไว้ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับความสนใจ ความต้องการ และค่านิยมของประชาชน หรือชุมชนจะได้แนวคิดใหม่ๆ และภูมิปัญญาของชุมชนมาช่วยแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดการไว้วางใจ และสนับสนุนในการดำเนินงาน ช่วยให้ชุมชนตระหนักถึงปัญหา หรือให้ความสนใจปัญหา และพัฒนาความสามารถที่จะนำไปสู่การรับผิดชอบในการดำเนินงานด้วยตนเอง ชุมชนเป็นสถานที่รวมของกลุ่มประชาชนที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถกล่อมเกล่าให้คนในชุมชนมีความเชื่ออุดมการณ์ และยึดถือในจริยธรรมอย่างเดียวกัน คนในชุมชนจึงมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และมีเอกลักษณ์ของตนเองปัญหาและความต้องการของชุมชนนั้นเป็นผลผลิตของวัฒนธรรม โครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจและสภาพของสิ่งแวดล้อมของชุมชนเอง ในขณะที่วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนกำลังมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการที่แท้จริงของชุมชนก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างจากเดิมไป ในชุมชนแบบดั้งเดิมที่ไม่มีการติดต่อกลับภายนอกมากนัก ความต้องการของชุมชนมักจะปรากฏออกในรูปของการเน้นหนักในเรื่องการบริโภค แต่ในชุมชนที่ทันสมัยและมีการติดต่อกับสังคมภายนอกตลอดเวลา ความต้องการของชุมชนจะมีลักษณะเด่นในเรื่องการพัฒนา ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันทั้งนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นจุดเริ่มต้นของการปกครองตัวเองในการเมืองในระบบประชาธิปไตย เป็นการเรียนรู้การเมืองการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วม ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ได้กำหนดการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local government) ให้ประชาชนปกครองตนเอง ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาพื้นที่ของตนเองได้อย่างอิสระ ตั้งแต่การมีส่วนร่วมกัน กำหนดคณะผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่นตลอดจนมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายสาธารณะนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ส่วนรัฐบาลกลางทำหน้าที่เพียงกำกับดูแลและสนับสนุนทรัพยากรอยู่ห่างๆ รัฐบาลส่วนท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน (จิตาภา ธิรศิริกุล, 2565) ทำหน้าที่บริการสาธารณะ เช่น การศึกษา สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

คณะผู้บริหารของท้องถิ่น ถ้าหากการบริหารบกพร่องหรือทุจริต คอร์รัปชัน ประชาชนสามารถถอดถอนได้ ฉะนั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน จึงมีความหมายต่อการปกครองตนเองของประชาชนในระบบประชาธิปไตยเป็นอย่างมาก (จิตาภา ธิรศิริกุล, 2565) การมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถแบ่งได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (สมยศ ศรีเกศ, 2564)

1. การให้ข้อมูล (Inform) หมายถึง การที่หน่วยงานให้ข้อมูลแก่ประชาชนเป็นลดการสื่อสารแบบแนวตั้งเป็นการสื่อสารทางเดียว เช่น ส่งจดหมาย การแถลงการ การตีตประกาศ การกระจายเสียง และการให้ข้อมูล

ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น เป็นการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบว่า หน่วยงานมีแผนงานหรือนโยบายอะไรบ้างที่จะดำเนินการคณะใดขณะหนึ่ง ที่อาจส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน

2. การปรึกษาหารือ (Consult) หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้นเข้ามาส่วนร่วมในให้ข้อมูลข้อเท็จจริงต่อการดำเนินงานรวมทั้งร่วม แสดงความคิดเห็น เช่น การรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็น การจัดเวทีสาธารณะ การแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

3. การมาเกี่ยวข้อง (Involve) หมายถึง การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การดำเนินงานของภาครัฐในลักษณะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างกันอย่างจริงจังและมีความชัดเจน และนำข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาเป็นแนวทางในการปฏิบัติสร้างทางเลือกที่เหมาะสมกับการดำเนินงานในลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนรูปแบบนี้ภาครัฐ มีหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นผู้ให้ความสะดวกแก่ประชาชน ยอมรับการเสนอแนะ และการตัดสินใจร่วมกับ ภาคประชาชนในตลอดกระบวนการดำเนินงาน

4. การร่วมมือ (Collaborate) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนประชาชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ในการดำเนินงานของรัฐทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เป็นลักษณะการมีส่วนร่วมขั้นร่วมมือ ที่ให้บทบาท ประชาชนในระดับ เข้มข้นกว่าประชาชนมาเกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชน การประชุมเชิงปฏิบัติการการตั้ง คณะทำงานภาคประชาชน เป็นต้น

5. การเสริมสร้างอำนาจประชาชน (Empower) หมายถึง ประชาชนมีอำนาจเต็มที่ในการตัดสินใจด้วยตัวเองอย่างอิสระเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดเป็นระดับที่ให้บทบาท แก่ประชาชนในระดับที่สูงสุด เช่น การลงประชามติโครงการกองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น ภาครัฐมีบทบาท เพียงส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรที่ภาคประชาชนมีจำกัด

เห็นได้ว่าการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยหรือพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับนานาอารยประเทศนั้นเริ่มต้นที่ประชาชน ประชาชนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ฉะนั้นประชาชนเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา ภาพสะท้อนให้เห็นถึงความเข้มแข็งของการปกครองในระบบประชาธิปไตย คือ การร่วมมือกันพัฒนาพื้นที่ที่อยู่อาศัยของประชาชนด้วยประชาชนเอง พื้นที่อยู่อาศัย หมายถึง ชุมชนนั่นเอง ชุมชนเป็นพื้นที่ที่ประชาชนทำกิจกรรมตั้งแต่เกิดจนถึงตาย ฉะนั้นชุมชนเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญต่อประชาชน ในแง่ของเศรษฐกิจสังคม การเมือง และวัฒนธรรม การร่วมมือกันทำพื้นที่ที่อยู่อาศัยของประชาชนด้วยประชาชนในชุมชนเอง เรียกว่าการพัฒนาชุมชน (Community Development) ระเบียบ

กรุงเทพมหานคร ว่าด้วยชุมชนและกรรมการชุมชน (2564) การพัฒนาชุมชน เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีประชาชนในชุมชน มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางหรือออกแบบไว้ล่วงหน้าชัดเจน รวมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนหรือภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนส่งเสริมสนับสนุน ทรพยากรทางด้านการพัฒนา ตั้งแต่องค์ความรู้ ภาคนโยบาย บุคลากร และวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในการพัฒนาชุมชนและประชาชนในชุมชนร่วมมือกันทำให้ชุมชนเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่กำหนดไว้ทำให้ชุมชนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ชุมชนมีความเจริญขึ้นทั้งด้านภายในจิตใจและทั้งชีวิตความเป็นอยู่ กินดีอยู่ดีมีความสุขและสะดวกสบายในการใช้ชีวิต ทั้งนี้ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาชุมชนประสบความสำเร็จนั้นมีปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในมี 3 ปัจจัยอันได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ 2) ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ 3) ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ การรับข่าวสาร(ประยูร ประสาธน์, 2542) ปัจจัยภายนอกมี 3 ปัจจัย อันได้แก่ 1) ปัจจัยหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่กรรมการพัฒนาชุมชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานเอกชน และ 3) หน่วยงานต่างประเทศ การพัฒนาชุมชนปัจจัยสำคัญและสิ่งขาดไม่ได้เลยคือ การพึ่งพาตัวเองให้มากที่สุด พึ่งพาจากภายนอกให้น้อยที่สุดโดยที่ กรมพัฒนาชุมชน เป็นกรมหนึ่งในกระทรวงมหาดไทยที่มีภารกิจอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาชุมชน โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนพึ่งพาตัวเองและมั่นคง ประคอง สุขคนจิตใจดีและคนละ (2561) ได้วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการเศรษฐกิจชุมชน จากข้อค้นพบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า หัวใจสำคัญของการพัฒนาชุมชนคือการมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่ การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ การเข้ามาเกี่ยวข้อง การร่วมมือและการเสริมสร้างอำนาจประชาชน

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ในการมีส่วนร่วมของประชาชนใน 5 ระดับคือการให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ การเข้ามาเกี่ยวข้อง การร่วมมือ และการเสริมสร้างอำนาจประชาชน เนื่องจากการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นพื้นฐานหรือการสร้างฐานประชาธิปไตยที่สำคัญทั้งในชุมชน และในระดับสังคมโดยรวม อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกระดับในสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศอย่างจริงจังทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมถึงเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ด้วยเหตุผลดังกล่าวการวิจัยเรื่องนี้มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ซึ่งเป็นการเสริมสร้างประชาธิปไตยใน ระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนในชุมชนบ้านขุนกลางมีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับ “มาก”
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน) มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

การมีส่วนร่วมของประชาชน 5 ระดับคือ การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ การเข้ามาเกี่ยวข้อง การร่วมมือ การเสริมสร้างอำนาจประชาชน (สมัยศ ศรีเกต, 2564) และค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากร 2,500 คน ในทะเบียนครัวเรือน 395 ครัวเรือน จากข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง (ระบบสารสนเทศมหาสยาม, 2567) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่กำหนดสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

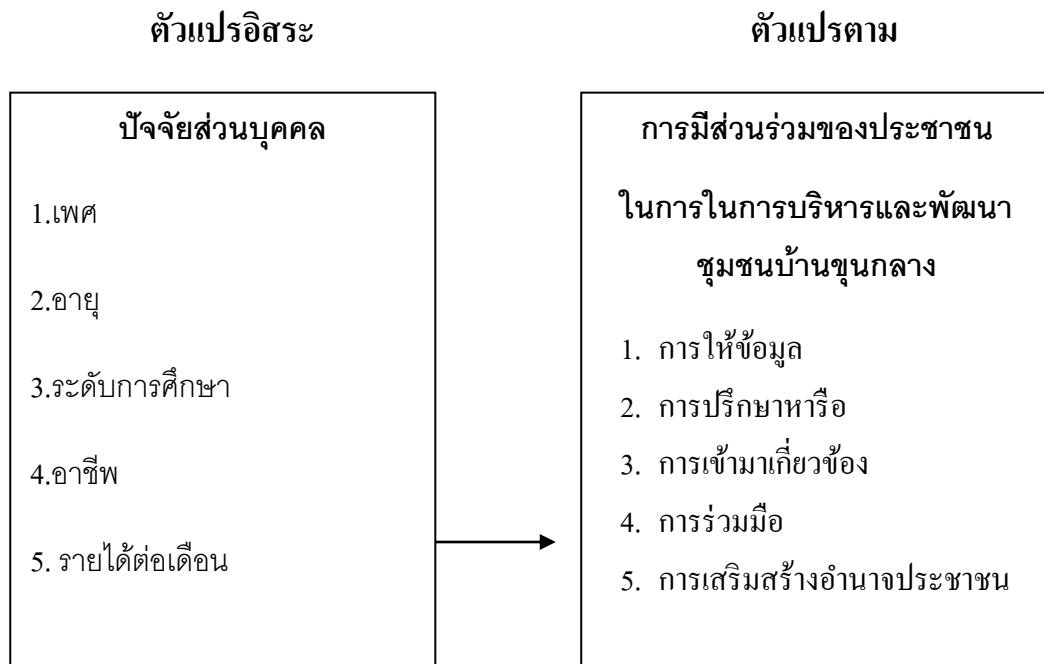
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ ชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างพฤศจิกายน - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยค้นคว้าหาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน
3. แนวคิดกระบวนการพัฒนาชุมชน
4. ข้อมูลชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีประชากร 2,500 คน ในทะเบียนครัวเรือน 395 ครัวเรือน จากข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง (ระบบสารสนเทศหอบสามเณร, 2567) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่กำหนดสำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนโดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแสดงความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ได้แก่ การปรึกษาหารือ การเข้ามา เกี่ยวข้อง การร่วมมือและ การเสริมสร้างอำนาจ

ประชาชน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close – Ended Question) รูปแบบของคำถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ท และได้กำหนดค่าของคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงให้เหมาะสมตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.93 ซึ่งยอมรับได้ที่มากกว่า 0.50
5. หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถาม ไปทำการทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ตามแนวคิดของครอนบาค (Chronbach, 1970 p. 161 อ้างถึงใน พิสนุ พงศ์ศรี 2563, น. 175-177) ได้ค่าความ เชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.824 ซึ่งสามารถยอมรับได้ที่มากกว่า 0.70
6. ทำหนังสือความร่วมมือในการศึกษาจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี คณะรัฐศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
7. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สำหรับการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentages) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ สมมติฐาน เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบหาความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระ ที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ สถิติ t-Test F-test และใช้สถิติ One-way analysis of variance สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัว แปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากร คือ ชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน เพศหญิง จำนวน 194 คนคิดเป็นร้อยละ 51.06 อายุส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.53 รองลงมาอายุ 36-50 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.95 ระดับการศึกษามี การศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.79 รองลงมาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รายได้ต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 –25,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.84 รองลงมารายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไปจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.21 และ ความถี่ในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนมีส่วนร่วมเกิน 4 ครั้งขึ้นไปจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 50.79 และ สุดท้ายมีส่วนร่วม 1-2 ครั้งต่อปีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 49.21

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้าน ขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง พบว่าระดับความ คิดเห็นการมีส่วนร่วมของประชาชนการ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุน กลางอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการให้ข้อมูลอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาการปรึกษาหารืออยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.51$) การเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ใน ระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.24$) การร่วมมืออยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.29$) และการ เสริมสร้างอำนาจประชาชนอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.99$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดลองสมมติฐาน การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานข้อที่ 1 แสดงผลการแตกต่างของแต่ละกลุ่มเพศ พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 แสดงผลการแตกต่างของแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันทั้งหมด 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-35 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-35 ปี

2. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-50 ปี แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-50 ปี

3. ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-50 ปี น้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 แสดงผลของระดับการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มีค่าสถิติ F เท่ากับ 1.809 และค่า P-Value เท่ากับ 0.167 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่ามีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 แสดงผลของอาชีพพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มีค่าสถิติ F เท่ากับ 1.65 และค่า P-Value เท่ากับ .106 หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่ามีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 5 แสดงผลของรายได้พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าสถิติ F เท่ากับ .475 และค่า P-Value เท่ากับ .669* หมายความว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้พบว่ามีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 แสดงผลของความถี่ในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มีค่าสถิติ t เท่ากับ 12.78 และค่า P-Value เท่ากับ .000* หมายความว่า ความถี่ในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง

จากการศึกษาพบว่า ควรเพิ่มรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้หลากหลายและหลายช่องทางเพื่อเปิดกว้างให้ประชาชนในชุมชนสามารถให้ข้อมูลและร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ได้อย่างอิสระและตรงไปตรงมาก่อนกำหนดเป็นนโยบายชุมชนประชาชนหรือกำหนดแผนพัฒนา ชุมชนได้และผู้นำชุมชนควรยอมรับข้อมูลและความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนอีกทั้งนำข้อมูลมา พิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติและสร้างทางเลือกที่เหมาะสมกับการพัฒนาชุมชนและควรให้ประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายหรือกำหนดแผนพัฒนาชุมชนทุกขั้นตอนทั้งโดยตรงและโดยอ้อมขึ้นมีบทบาทตลอดจนมี

ส่วนร่วมดำเนินการตามนโยบายหรือแผนชุมชนและร่วมกันประเมินผล การพัฒนาชุมชนเพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ประโยชน์สูงสุด

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่มีข้อมูลที่สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลางโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการให้ข้อมูลและด้านการปรึกษาหารือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการเข้ามาเกี่ยวข้อง ด้านการร่วมมือ และด้านการเสริมสร้างอำนาจประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนมีบทบาทในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมของชุมชนค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการแสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วมในเชิงลึก เช่น การเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจ การร่วมดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หรือการเสริมสร้างอำนาจประชาชนยังมีข้อจำกัด ซึ่งอาจเกิดจากโครงสร้างการบริหารจัดการของชุมชน บทบาทหน้าที่ของประชาชน หรือโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการตัดสินใจของชุมชน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ แสงทอง (2561) ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นส่วนใหญ่มักอยู่ในระดับการรับรู้ข้อมูลและการปรึกษาหารือ ขณะที่การมีส่วนร่วมในลักษณะของการมีอำนาจตัดสินใจและการเสริมสร้างอำนาจประชาชนยังอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับของ ณัฐวุฒิ ชาญชัย (2561) ที่พบว่า ประชาชนมักมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนในรูปแบบของการรับฟังข้อมูลและการแสดงความคิดเห็น มากกว่าการเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการหรือกำหนดทิศทางการพัฒนาชุมชนอย่างแท้จริง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารและพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บางปัจจัยไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า บทบาทและหน้าที่ทางสังคมของเพศอาจมีอิทธิพลต่อโอกาสและรูปแบบการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับของ ณัฐวุฒิ ชาญชัย (2561) ที่พบว่า เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมชุมชน ในด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับการมีส่วนร่วมต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่น ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มประชาชนที่มีอายุมากกว่ามักมีประสบการณ์ ความผูกพันกับชุมชน และ

ความรับผิดชอบต่อสังคมสูงกว่า จึงมีแนวโน้มเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนมากกว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารีชาติ แสงทอง (2561) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมสาธารณะ ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนบ้านขุนกลางไม่ได้ขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจหรือระดับการศึกษาเป็นหลัก หากแต่ขึ้นอยู่กับความสมัครใจ ความผูกพันต่อชุมชน และโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐวุฒิ ชาญชัย (2561) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการศึกษาไม่ใช่ตัวกำหนดหลักของการมีส่วนร่วมของประชาชนในบริบทชุมชนท้องถิ่น ยังพบว่าความถี่ในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาชุมชนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนอย่างสม่ำเสมอมีระดับการมีส่วนร่วมสูงกว่าผู้ที่เข้าร่วมน้อยครั้ง เนื่องจากการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องช่วยเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความรู้สึกเป็นเจ้าของชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปารีชาติ แสงทอง (2561) ที่ระบุว่า การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1) ชุมชนบ้านขุนกลาง ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน ในลักษณะของเสนอแนะและชุมชนยอมรับการเสนอแนะของประชาชน (ก่อนดำเนินการควรทำประชาพิจารณ์) นำข้อมูลมาพิจารณาเป็นแนวทางการปฏิบัติสร้างทางเลือกที่ เหมาะสมกับการพัฒนาชุมชน ทำให้การดำเนินการพัฒนาชุมชนมีความสะดวกมากขึ้นเนื่องจากประชาชนให้ความร่วมมือและสนับสนุนทรัพยากรที่ชุมชนมีจำกัด

2) ชุมชนบ้านขุนกลาง ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายหรือแผนพัฒนาชุมชนทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เป็นลักษณะมีส่วนร่วมขั้นมีบทบาท เช่น คณะกรรมการประชาชนกำหนดนโยบายหรือแผนพัฒนาชุมชน เป็นต้น ประชาชนในชุมชนและคณะกรรมการชุมชนร่วมกันตัดสินใจร่วมกัน ตั้งแต่ศึกษาปัญหาชุมชน สร้างแนวทางพัฒนา และร่วมกันพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะโครงการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมากหรือกระทบ สิ่งแวดล้อม ชุมชนควรร่วมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังและให้อำนาจการตัดสินใจร่วมด้วย

3) ชุมชนบ้านขุนกลาง ควรเปิดกว้างให้ประชาชนในชุมชนสามารถนำเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนอย่างอิสระและตรงไปตรงมาในขณะเดียวกันชุมชนควรรับฟังและ นำไปปรับปรุงแนวทางหรือวิธีการพัฒนาชุมชนให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่จำกัดและประชาชนใน ชุมชนได้ประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือวิธีวิจัยแบบผสมในการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านขุนกลาง ตำบลบ้านหลวง อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ กับชุมชนในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติมขึ้นในการวิจัย เช่น การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ เพื่อค้นหาแนวทางในการส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนาชุมชนที่มากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- คำโก้ สุวันน. (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนบ้านห้วยกอง เมืองปากช่อง*
แขวงจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จิตาภา ถิรศิริกุล. (2565). *ปฐมบทการปกครองส่วนท้องถิ่น*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- จิราภรณ์ มณี. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ตำบลนาโพธิ์ อำเภอเมือง*
จังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab*
SPSS และ SAS. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาญชัย จิตเหล่าอาพร. (2553). *การทำวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*. ห้างหุ้นส่วน
 จำกัดไทยประสานพิมพ์.
- ชาญชัย จิตเหล่าอาพร. (2565). *การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้นำวิถีประชาธิปไตย*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชาญชัย จิตเหล่าอาพร. (2565). *สถาบันทางการเมืองและกระบวนการทางการเมือง*.
 มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชาญชัย จิตเหล่าอาพร. (2565). *หลักรัฐศาสตร์ (ฉบับกระเป๋)*. มหาวิทยาลัยสยาม.

ณัฐพงษ์ ทองภักดี. (2550). *ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: ความเป็นมาและความหมายของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงกับการบริหารการพัฒนา*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

Brown, S. W., & Swartz, T. A. (1989). A gap analysis of professional service quality.

Journal of Marketing, 53(April), 92–98.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development:

Seeking clarity through specificity.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper & Row.

Erwin, W. (1976). *Public policy analysis: An introduction*. Prentice Hall.

Jose, J. (2000). Contesting patrilineal descent in political theory: James Mill and

nineteenth-century feminism. *Hypatia*, 15(1), 151–174.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principle of management*.

Kolesnik, W. L. (1970). *Educational psychology* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Oakley, P., & Marsden, D. (1985). *Approaches to participation in rural development*

(3rd ed.). International Labour Organization.

Reeder, W. W. (1974). *Some aspects of the informal social participation of farm*

families in New York State. Rochester Mission.

Row-Kat, H. (1999). *Democracy in practice*. Taylor & Francis Routledge.

TNN Online. (2016). *His Majesty King Rama IX explains the principles of the*

Sufficiency Economy. <https://www.youtube.com/watch?v=YNQvo6drNvI>

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ

สำนักงานอัยการสูงสุด

Quality of Work Life of Administrative Officers under the

Department of Special Litigation,

Office of the Attorney General

นายธนกฤต ชนะเกตุสิงห์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด และ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตุรกร จำนวน 50 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$) และด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{X} = 4.30$) ตามลำดับ และ (2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ควรได้รับเงินเดือน ๆ ละ 1 ครั้งเหมือนเดิม หน่วยงานควรมีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และหน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิต การทำงานของข้าราชการตุรกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด

ABSTRACT

This study aims to (1) To study the level of quality of work life of administrative civil servants under the Office of Special Litigation, Office of the Attorney General. And (2) To study the opinions and suggestions regarding the quality of work life of administrative civil servants under the Office of Special Litigation, Office of the Attorney General.

The data of general information of 50 administrative civil servants. and the sample comprised all 50 individuals. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Major Findings: (1) The quality of work life of administrative civil servants under the Office of Special Litigation, Office of the Attorney General, across all five dimensions was at a high level, with an overall mean score of ($\bar{X} = 4.13$). When considered by dimension, personnel development had the lowest mean score ($\bar{X} = 3.97$), followed by fair and adequate compensation ($\bar{X} = 3.98$). Career advancement and job security had a mean score of ($\bar{X} = 4.18$), welfare and benefits had a mean score of ($\bar{X} = 4.26$), and health and safety at work had the highest mean score ($\bar{X} = 4.30$), respectively. And (2) Regarding opinions and suggestions regarding the quality of work life of administrative civil servants under the Office of Special Litigation, Office of the Attorney General, it was found that salaries should continue to be paid once a month as usual, the organization should provide an appropriate working environment, and the organization should offer more skills training programs than at present.

Keywords: Quality of Work Life, The Work of Administrative Civil Servants, Office of Special Litigation, Office of the Attorney General

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรภาครัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมซึ่งมีภารกิจที่ซับซ้อนและต้องอาศัยความถูกต้อง รวดเร็ว และความรับผิดชอบสูง “ข้าราชการตุลาการ” ถือเป็นกลุ่มบุคลากรสำคัญที่สนับสนุนภารกิจหลักของสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ทั้งในด้านการเอกสาร งานตุลาการ และการประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

คุณภาพชีวิตการทำงาน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่บ่งชี้ถึงลักษณะการทำงานที่ตอบสนอง ต่อความต้องการของมนุษย์ การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการทำงาน ทำให้สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมาตรฐานสังคม มีการประสานระหว่งการดำเนินชีวิต และงานให้ผลานกลมกลืน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทำให้บุคลากร มีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว บุคลากรย่อมมีความสุขมีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานออกมาได้ดี และมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะนำความรู้ ความสามารถ ความมานะอดทน ความทุ่มเททำงาน เพื่อแลกกับเงินเดือนและความมั่นคง ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานออกมาซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ผลงานให้สมบูรณ์แบบได้

อย่างไรก็ตาม จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้งในด้านภาระงาน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความคาดหวังของประชาชน รวมถึงโครงสร้างการบริหารงานภาครัฐที่มีการปรับปรุงอยู่เสมอ ส่งผลให้บุคลากรภาครัฐต้องเผชิญกับแรงกดดันและความท้าทายมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ อาจมีผลต่อ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Quality of Work Life) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ ความสุขในการทำงาน สมดุลชีวิต และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธรรมาภิบาล สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสะท้อนภาพรวมของสภาพการทำงานในปัจจุบัน รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและมาตรการเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุข และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ได้รับการดูแลที่เหมาะสมและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาย่อมส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ในทางกลับกัน หากบุคลากรประสบปัญหาความเครียด ภาระงานเกินสมควรหรือขาดโอกาสความก้าวหน้า ก็อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพงานและประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม สำหรับสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด หน่วยงานได้มีการจัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด พ.ศ. 2546 ข้อ 2 ให้แบ่งส่วนราชการสำนักงานอัยการสูงสุด ดังนี้ (22) สำนักงานคดีพิเศษ (ก) ฝ่ายกิจการทั่วไป (ข) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 1 – 5 และข้อ 3 (22) สำนักงานคดีพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ก) รับผิดชอบการดำเนินคดีและการดำเนินการ ทั้งปวงตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการสูงสุด (ข) รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการสูงสุด ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาพิพากษาของศาลฎีกาแผนกคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ค) รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้ง

ปวงตามกฎหมายว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง (ง) รับผิดชอบงานดำเนินคดีอาญาทั้งปวงที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของอัยการสูงสุดในการดำเนินคดีกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งประธานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติส่งสำนวนมาให้ดำเนินคดี ตามที่อัยการสูงสุดมอบหมาย (จ) รับผิดชอบการดำเนินคดีกับบุคคลผู้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับ การเสนอราคาต่อหน่วยงานของรัฐ (ฉ) รับผิดชอบการดำเนินคดีทั้งปวงตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ตามที่อัยการสูงสุดมอบหมาย (ช) รับผิดชอบการดำเนินคดีอาญาทั้งปวงที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ (ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ส่วนราชการในสำนักงานคดีพิเศษมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้ (ก) ฝ่ายกิจการทั่วไป มีอำนาจหน้าที่ 1) รับผิดชอบงานธุรการงานสารบบคดี งานบริหารงานบุคคล งานเลขานุการนักบริหาร งานงบประมาณ งานการเงินและบัญชี และงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่ พัสดุและยานพาหนะของสำนักงานคดีพิเศษ 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (ข) สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 1 – 5 มีอำนาจหน้าที่ 1) รับผิดชอบงานสำนักงานคดีพิเศษตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด 2) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย จะเห็นได้ว่าสำนักงานคดีพิเศษมีภารกิจสำคัญในการดำเนิน คดีพิเศษและคดีสำคัญของประเทศ การมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุลาการ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ และการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการเพิ่มขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในระยะยาว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุลาการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุลาการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตุลาการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สวัสดิการและผลประโยชน์ 3. สุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน 4. การพัฒนาบุคลากร 5. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร

ข้าราชการรัฐกร สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 50 คน แบ่งเป็นสำนักอำนวยการ จำนวน 8 คน, สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 1 จำนวน 7 คน, สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 2 จำนวน 9 คน, สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 3 จำนวน 9 คน, สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 4 จำนวน 9 คน และสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีพิเศษ 5 จำนวน 8 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างวันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 31 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ธุรการ
1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ...	1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สวัสดิการและผลประโยชน์ 3. สุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of working life)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 50

คน

2. กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงาน คดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 50 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือวิจัย

1. ลักษณะเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุดใน 5 ด้าน คือ 1) ค่าตอบแทน ที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สวัสดิการและผลประโยชน์ 3) สุขภาวะและความปลอดภัย ในการทำงาน 4) การพัฒนาบุคลากร 5) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตามความเห็นในแต่ละด้านแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในแบบสอบถามที่ได้กำหนดค่าระดับ

5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นระดับน้อย

1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด แบบคำถามปลายเปิด

2. ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบวิเคราะห์เอกสารเพื่อเสนอแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2.2 นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตมากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

2.4) นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity) วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือ IOC ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ

2.5) นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้งเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.6) ผลการตรวจสอบตามแบบของ IOC ปรากฏว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ทุกข้อ และสามารถนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

2.7) นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีลักษณะ คล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง

2.8) หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม อธิบดีอัยการ สำนักงานคดีพิเศษ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัย เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากกลุ่มตัวอย่าง

1.2) แบบสอบถามจำนวน 50 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 50 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามในแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าที่ต้องการ ในแต่ละประเด็น ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนและร้อยละ

4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด วิเคราะห์โดยการค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายด้าน รายข้อ และโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ได้กำหนดขอบเขตค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมาก
2.51 - 3.50	มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานปานกลาง
1.51 - 2.50	มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานน้อย
1.00 - 1.50	มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานน้อยที่สุด

4.3 เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด โดยจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content) ของแบบสอบถามโดยวิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด

1.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 68 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 54 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 74 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี - ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 58 มีรายได้ต่อเดือน 18,151 - 25,000 บาท ร้อยละ 46

1.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงาน คดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

1.2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงาน อัยการสูงสุด ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 3 ท่านพอใจกับเงินเดือน และค่าตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 2 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ท่าน ได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.12$) และข้อ 1 เงินเดือนและ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

1.2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงาน อัยการสูงสุด ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1 หน่วยงานของท่านมีการตรวจสุขภาพ ประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 4 ท่านคิดว่า สวัสดิการค่าเช่าบ้านที่รัฐจัดให้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.60$) และข้อ 3 สิทธิในการเบิกค่ารักษาราชการของครอบครัวมีความเหมาะสม ข้อ 6 หน่วยงานของท่านมีเบี้ยเลี้ยงในการ ทำงานนอกเวลาทำงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

1.2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงาน อัยการสูงสุด ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.68$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 หน่วยงานของท่านมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.64$) และ ข้อ 1 หน่วยงานของท่านสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและสะดวกต่อการทำงาน สะอาด เป็นระเบียบ มีระบบระบายอากาศและแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.52$) ตามลำดับ

1.2.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงาน อัยการสูงสุด ด้านการพัฒนานุเคราะห์ ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 8 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก การพัฒนานุเคราะห์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 หน่วยงานของท่านมีการจัดสรร งบประมาณในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$) และข้อ 4 หน่วยงาน

ของท่านมีการจัดกิจกรรมในหน่วยงานเพื่อพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับลักษณะงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

1.2.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2 ท่านได้รับการประเมินเพื่อการปรับปรุงตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.90$) รองลงมาได้แก่ ข้อ 8 การปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้จะทำให้ท่านมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.68$) และข้อ 3 การประเมินผลมีส่วนทำให้ท่านพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า

2.1 การได้รับเงินเดือน ๆ ละ 2 ครั้ง ตามนโยบายของรัฐบาล จะส่งผลให้จัดการรายจ่ายได้ยาก มีโอกาสใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากขึ้น ควรได้รับเงินเดือน ๆ ละ 1 ครั้งเหมือนเดิม

2.2 หน่วยงานควรมีสิ่งแวดลอมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เนื่องจากหน่วยงานรับ ส่วนวนคดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ ห้องทำงาน คับแคบ

2.3 หน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี มีการนำ AI มาใช้กับงานมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสวัสดิการ และผลประโยชน์ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า ข้าราชการรัฐการมีคุณภาพชีวิตในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการรัฐการ ทั้งในเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มี ความเหมาะสมกับปริมาณงานตามความสามารถของแต่ละบุคคล มี

สวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปีที่ครอบคลุมเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเช่าบ้านที่จัดให้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย สถานที่ที่ปฏิบัติงานมีระบบรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี มีสิ่งแวดล้อมที่ดี ถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย และมีอุปกรณ์ที่ใช้อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร มีการอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้รอบด้าน เปิดโอกาสให้ข้าราชการรัฐการได้เข้าร่วมการอบรมกับหน่วยงานอื่น ๆ ส่งเสริมให้ข้าราชการรัฐการในหน่วยงานได้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนตามความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับ นัทกร ไชยธรัตน์ และลลิตา นิพิฐุประศาสน์ สุนทรวิภาต (2565, น. 49) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด มีรายได้ที่แตกต่างกันตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล เนื่องจากค่าตอบแทนของข้าราชการรัฐการ มีการกำหนดอัตราเงินเดือนสำหรับคุณวุฒิที่ ก.อ. รับรอง โดยถือตามหลักเกณฑ์ทั่วไป การกำหนดอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสมกับภาระงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ตามค่าครองชีพและภาระค่าใช้จ่ายต่อเดือน ผลการวิจัยสอดคล้องกับของ กัณฑมาศ วงษ์ประดิษฐ์ (2562, น. 11) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานรัฐการของสำนักงาน ก.พ. พบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านสวัสดิการและผลประโยชน์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เพราะข้าราชการรัฐการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด มีสวัสดิการของรัฐที่ดี ซึ่งข้าราชการรัฐการส่วนใหญ่ที่เข้ามาสู่ระบบของราชการมีความหวังสวัสดิการเป็นสำคัญ เป็นแรงจูงใจหลักที่ทำงานบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรของรัฐ สวัสดิการนั้น ไม่ใช่เพียงแต่ผู้ปฏิบัติงานเองได้รับเพียงอย่างเดียว รวมไปถึงครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นบุตร คู่สมรส รวมถึงบิดามารดาอีกด้วย สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายได้อีกส่วนหนึ่งไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สิทธิในการลาต่าง ๆ สวัสดิการบำเหน็จบำนาญ ทั้งเงินเก็บออมในอนาคต กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) เป็นต้น ผลการวิจัย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาณุพงษ์ ภิรมย์การ (2564, น. 417) ที่ได้ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า การจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของบุคลากร อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่าหน่วยงานมีการดูแลด้านสุขภาวะและความปลอดภัยในการทำงาน มีสุขภาวะที่ดี บริเวณสถานที่ในการปฏิบัติงานมีความสะอาด ปลอดภัย สะดวกสบายต่อการเดินทาง มีห้องน้ำที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร มีสถานที่สำหรับพักผ่อนอย่างเหมาะสม อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีปลอดภัย เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ในสำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ มีความแข็งแรง หากมีการชำรุดก็มีการซ่อมแซม มีอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานไม่ว่าจะการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ มีโทรศัพท์สำหรับใช้ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ทำให้สะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ อบแพทย์ (2563, น. 39) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนอง พบว่า ด้านสุขภาวะและ ความปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่าข้าราชการธุรการสังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของข้าราชการธุรการ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับข้าราชการธุรการอย่างรอบด้านเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และเหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา จันทร์สว่าง (2566, น. 38-39) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิต ในการทำงานข้าราชการทหารอากาศของสนามบินใช้อาวุธทางอากาศชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่าข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด เป้าหมายที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ข้าราชการธุรการทุกคนคาดหวังจะเติบโตในเส้นทางของราชการ ในระดับที่สูงขึ้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธาภรณ์ เกตุแดง (2565, น. 51) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านความผูกพัน ต่องค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตภาคตะวันตก ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิจัยจากการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ
 ธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า การได้รับเงินเดือน ๆ ละ 2 ครั้ง ตาม
 นโยบายของรัฐบาล จะส่งผลให้จัดการรายจ่ายได้ยาก มีโอกาสใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากขึ้น ควรได้รับเงินเดือน
 ๆ ละ 1 ครั้งเหมือนเดิม หน่วยงานควรมีสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เนื่องจากหน่วยงานรับ
 สำนวนคดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ทำให้มีที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ ห้องทำงาน คับแคบ
 และหน่วยงานควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามความ
 รับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีการนำ AI มาใช้กับงานมากขึ้น
 ผลการวิจัยสอดคล้องกับ รัชนีวิษณุ สุวรรณจินดา (2561, น. 98) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ
 ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 9 มีความคิดเห็นและ
 ข้อเสนอแนะคุณภาพชีวิตการทำงานที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรเปิดรับความคิดเห็นผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว
 นำไปปรับใช้และปฏิบัติได้จริง อาวุธและยุทธปกรณ์ ควรมีศักยภาพ เพียบพร้อมและทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย พบว่า 1) สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด
 ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการธุรการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในการฝึกอบรม
 พัฒนาหลักสูตรเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมี
 ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น 2) สำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ควรให้ความสำคัญในการวางแผน
 ให้แรงจูงใจข้าราชการธุรการปฏิบัติงานที่สำนักงานคดีพิเศษนานขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน 3) สำนักงาน
 คดีพิเศษ สำนักงานอัยการสูงสุด ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการ
 เพิ่มขึ้นในทุก ๆ ด้าน เพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และส่งผลต่อประสิทธิภาพภาพของงานด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของ
 ข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานคดีพิเศษ สำนักงานอัยการธุรการ
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว โดยทำการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อที่จะได้ทราบ
 ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานเพื่อหาแนวทาง ในการ
 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพขององค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัณฑ์มาส วงษ์ประดิษฐ์. (2562). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ**
กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนสามัญ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ..
 วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 1(1), 78-84.
- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2563). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ทเวลพรี้น บริษัท เนชั่นไฮ 1954
 จำกัด.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2563). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎี วิธีปฏิบัติและนวัตกรรม**.
 ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2559). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ พื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ**.
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญวิศิษฐ์ สุวรรณจินดา (2561). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับ**
การสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 9 (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต).
 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นรินทร์ ออบแพทย์. (2563). **คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในองค์การบริหารส่วน**
จังหวัดระนอง (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2557). **พฤติกรรมองค์กร = Organizational Behavior**. (พิมพ์ ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริญญา จันทร์สว่าง. (2566). **คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการทหารอากาศของสนามฝึกใช้**
อาวุธทางอากาศชัยบาดาล อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญา
มหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภาณุพงษ์ ภิรมย์การ. (2564). **แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลของบุคลากร**
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนครพนม. วารสารมหาจุฬานาครทรรค, 8(2) , 411-422.

วิเชียร วิทยอุดม. (2550). **การพัฒนาองค์การ**. บริษัท ธนวิสาหกิจ จำกัด.

สุทธารณ์ เกตุแดง. (2565). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่**

ผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต

ภาคตะวันตก (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) . บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุจิตรา ธานนท์. (2552). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). คณะรัฐประศาสนศาสตร์**

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา เลานันท์. (2556). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ธนการพิมพ์.

ภาษาอังกฤษ

Chen, XN. Francesco A.M. (2000). **Employee demography, organizational commitment and**

turnover intentions. Human Relationship. 35(6), 869-870.

Herzberg, F, Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1993). **The Motivation to Work**. New

McClelland, D. C. (1969). The Achieving Society. Prinention: Ban NostrandNoe Rayment A. and

others. Human Resource Management. 3rd ed. New York: Irwin/McGraw-Hill Companies, 2000

Werner, Jon M.and Desimone, Randy L. 2006. **Human Resource Development.(4th ed)**. United

States : Thomson South western.

Wright, T. A., & Bonnet, D. G. (2007). **Job Satisfaction and Psychological Well-Being as**

Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. Journal of Management. 33, 141-160.

วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

Organizational Culture Impact on the Performance of Personnel at Phuket Regional

Marine Office

ธนกฤต ระวีวรรณ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต และ (2) ศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต จำนวน 81 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะสร้างสรรค์ และ (2) ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต พบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมากกว่าวัฒนธรรมในลักษณะอื่น และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค

สาขาภูเก็ต

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the characteristics of organizational culture affecting the personnel performance efficiency of Phuket Regional Marine Office, and (2) to analyze the impact of organizational culture affecting the personnel performance efficiency of Phuket Regional Marine Office.

This research was quantitative. The population used in this research consisted of 81 personnel from the Phuket Regional Marine Office. The researcher determined the sample size using purposive sampling. The data collection instrument was a questionnaire. Data was analyzed using frequency distribution, percentage, and standard deviation statistics.

The research results found that (1) the majority of personnel believed that the culture affecting the personnel performance efficiency of Phuket Regional Marine Office was constructive, and (2) the impact of organizational culture affecting the personnel performance efficiency of Phuket Regional Marine Office showed that constructive organizational culture had a greater impact on the performance efficiency of personnel at the Phuket Regional Marine Office than other types of culture. Different cultures affected performance efficiency in terms of achieving goals, securing resources, and work processes.

Keywords: Organizational Culture, Performance, Efficiency, Phuket Regional Marine Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นเสมือนสิ่งมีชีวิตที่มีลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพเฉพาะแตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และไม่มีองค์การใดที่มีความเหมือนกันโดยสิ้นเชิง แม้ว่าจะเป็้องค์การที่ทำหน้าที่เหมือนกัน เช่น ธนาคาร โรงเรียน มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล หรือแม้แต่้องค์การธุรกิจที่อยู่ในแนวเดียวกันก็ตาม ซึ่งลักษณะเฉพาะขององค์การเหล่านี้เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร นั่นเอง และในทางการบริหาร การจัดการเชื่อกันว่า วัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพของผลงานและความสำเร็จในการจัดการแตกต่างกัน (Richard, 1998) ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหรือพนักงาน เพราะวัฒนธรรมองค์กรคือระบบของการกระทำ ความเชื่อ และค่านิยมร่วมกัน รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับเอกลักษณ์ของหน่วยงาน วิธีปฏิบัติงาน ลักษณะของสัมพันธภาพของสมาชิกที่สืบทอดกันมาจนเกิดพฤติกรรมที่คุ้นเคยภายในองค์กร ซึ่งชี้นำการกระทำและความคาดหวังในหมู่สมาชิก (Schermerhorn, 1999) และยังพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร

อีกด้วย โดยในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ เป็นองค์กรภาคเอกชนหรือราชการ ต่างล้วนมีวัฒนธรรมองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้ทุกคนทำงานอยู่ร่วมกัน องค์กรจึงมีระเบียบแบบแผนที่เป็นไปในทางเดียวกัน มีระบบการทำงานเป็นหนึ่งเดียว มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน ซึ่งนับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (สุชีรา เฉลิมพุดพิงศ์, 2565) ในการทำงานของบุคลากรหรือพนักงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวัฒนธรรมในการบริหารขององค์กร นอกจากนี้ยังสามารถชี้ถึงแนวโน้มของความตั้งใจที่จะอยู่หรือลาออก โยกย้ายจากองค์กร ความตั้งใจในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้นำองค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไปได้ (พัชรธรณ์ พุกพบสุข, 2567)

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นการรวบรวมคนจากหลาย ๆ ที่มารวมอยู่ในที่เดียวกัน ทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจทำให้การทำงานร่วมกันมีอุปสรรคได้ ดังนั้นสิ่งที่ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวและมีทิศทางไปในทางเดียวกันได้ นั่นคือวัฒนธรรมองค์กร (ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ, 2560) วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่หล่อหลอมบุคลากรในองค์กรให้มีค่านิยม ความเชื่อ วิธีการทำงาน และพฤติกรรมในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cumming & Worley, 2014) การที่องค์กรไม่ได้จัดการวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับงานที่องค์กรปฏิบัติ เป็นผลเสียหลายร้ายแรงพอกับองค์กรเลือกสมาชิกองค์กรที่มีวัฒนธรรมไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมตนเอง (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2560) ในทำนองเดียวกันนั้น รูปแบบของการประพฤติปฏิบัติบางอย่างก็ไม่ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอันจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันและทำให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างราบรื่นมากที่สุด จึงสมควรที่บุคลากรในองค์กรต้องเข้าใจและรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของตน (เพ็ชรี ฐะปะวิเชตร์, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต จึงต้องการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยจะศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต และวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ทั้งนี้เพื่อให้ได้แนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม สามารถสร้างความร่วมมือ ความสามัคคี และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าและ

ความสำเร็จของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ในการปฏิบัติภารกิจตามเป้าหมายขององค์กรอย่าง
ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีประสิทธิภาพดีมาก
ยิ่งขึ้น
2. การปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตที่เป็นระบบ ทำให้
ประชาชน ภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

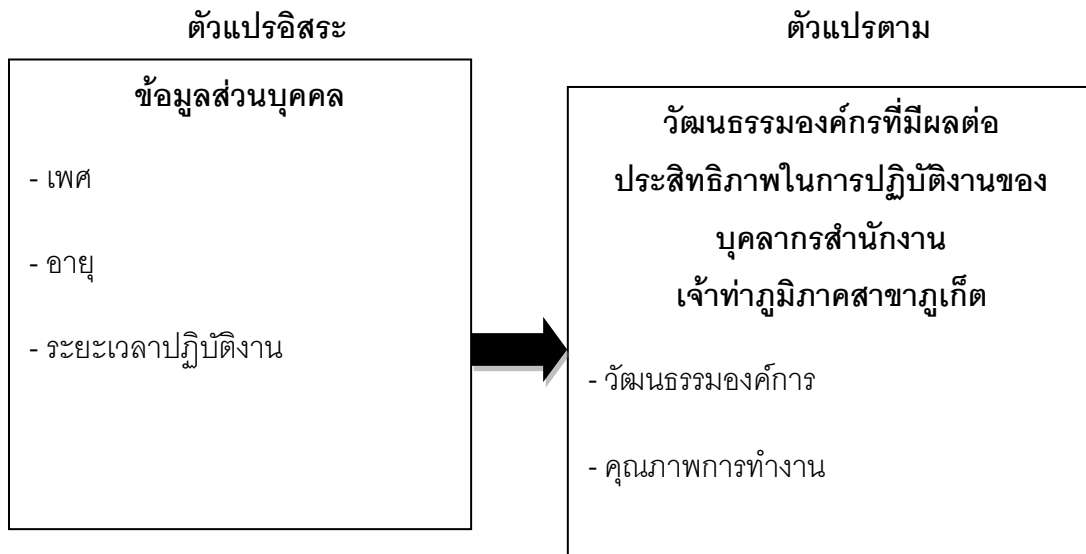
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตทุกระดับ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Cooke, R. A., et al. (1989) แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive Styles) หมายถึง องค์กรที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ 1) มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement) 2) มิติเน้นสัจการแห่งตน (Self-Actualizing) 3) มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic-Encouraging) และ 4. มิติเน้นมิตรสัมพันธ์ (Affiliative)

ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา (Passive/Defensive Styles) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรมการ แสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน ฟังพาดูผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่

ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร 1) มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (Approval) 2) มิติเน้นกฎระเบียบ (Conventional) 3) มิติเน้นการพึ่งพา (Dependent) และ 4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง (Avoidance)

ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive/Defensive Styles) คือ องค์กรที่มีค่านิยม พฤติกรรมการแสดงออกลักษณะมุ่งเน้นงาน และเน้นความต้องการด้านความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ เห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่น ต่อด้าน และมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ 1) มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) 2) มิติเน้นอำนาจ (Power) 3) มิติเน้นการแข่งขัน (Competitive) และ 4) มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผน การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Rothwell and Kazans (1992) ที่นำเสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพแรงงาน แรงจูงใจ ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความสามารถ และความถนัด

2. ปัจจัยด้านกลุ่มที่ปฏิบัติงานรวมกัน ได้แก่ โครงสร้างภาวะผู้นำยึดเหนี่ยวในกลุ่มและสถานภาพ
3. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ สิ่งแวดล้อม โครงสร้าง เทคโนโลยี กลยุทธ์ และวัฒนธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพขององค์กร

Smircich (1983) ชี้ให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยวัฒนธรรมองค์กรจะเสริมสร้างความผูกพันให้กับสมาชิกขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะเป็นสิ่งกำหนดกรอบระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติร่วมกันของสมาชิก ทำให้เกิดเอกลักษณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในองค์กร และยังส่งผลถึงเสถียรภาพขององค์กร ทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ยอมรับแก่สังคมทั่วไป

Denison (1990) กล่าวถึงปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กรว่า วัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด 1) การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร 2) การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการดำเนินงานที่ประสานกัน และสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และ 4) การมีภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตจำนวน 81 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อเลือกประชากรมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายของการวิจัยในครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิด หลักทฤษฎี และรายงานการวิจัยต่าง ๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรตามกรอบแนวคิดของ Cooke, R. A. et al. (1989) ใน 3

ลักษณะ 12 มิติ ดังนี้ 1) ลักษณะสร้างสรรค์ ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น และมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ 2) ลักษณะตั้งรับ - เชื้อยชา ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย มิติเน้นกฎระเบียบ มิติเน้นการพึ่งพา และมิติเน้นการหลีกเลี่ยง 3) ลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน และมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ โดยจะใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่าย โดยจะใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเองแก่บุคลากรของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 81 ชุด โดยกำหนดระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามคืนภายใน 1 สัปดาห์
2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่าแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา มีความสมบูรณ์ทั้ง 81 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนที่แจก
3. ทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามและหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ ดังนี้

<u>ช่วงค่าสัมประสิทธิ์</u>	<u>สหสัมพันธ์ระดับความสัมพันธ์</u>
0.80 ถึง 1.00	สัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงมาก
0.60 ถึง 0.79	สัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง
0.40 ถึง 0.59	สัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง
0.20 ถึง 0.39	สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำ
0.00 ถึง 0.19	สัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำมากหรือไม่สัมพันธ์กัน
0.00 ถึง -0.19	สัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำมากหรือไม่สัมพันธ์กัน
0.20 ถึง -0.39	สัมพันธ์เชิงลบระดับต่ำ
0.40 ถึง -0.59	สัมพันธ์เชิงลบระดับปานกลาง
0.60 ถึง -0.79	สัมพันธ์เชิงลบระดับสูง
0.80 ถึง -1.00	สัมพันธ์เชิงลบระดับสูงมาก

3. ทดสอบความแปรปรวนของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยใช้สถิติ F-test

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้ได้ทำการ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต จำนวน 81 คน รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยการใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 ที่เหลือเป็นเพศหญิง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 อายุของกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด รวม 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21

รองลงมาคือ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 กลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.76 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 61.73 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ 6-10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.46 มีประสบการณ์ 11-20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ในภาพรวม พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยแต่ละประเด็น พบว่า

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก

2. การจัดหาปัจจัยทรัพยากร บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก

3. กระบวนการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.73 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก

4) ความพอใจของทุกฝ่าย บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็น เท่ากับ 3.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากโดยในหัวข้อท่านมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในหัวข้อผู้บริหารให้ความสำคัญในผลงานของท่านจึงนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 4 รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

จากการนำผลการศึกษา ที่ได้มาจำแนกรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต พบว่า เพศหญิงกับเพศชายรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และตั้งรับ-ก้าวร้าว ใกล้เคียงกัน ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา พบในเพศชายมากกว่า เพศหญิง โดยเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ส่วนใหญ่จะปรากฏในบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา ส่วนใหญ่พบบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว พบในบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และมีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรเมื่อจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ แบบตั้งรับ-เฉื่อยชา และแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ส่วนใหญ่พบในบุคลากรที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปี

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

จากการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต โดยทำการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งนี้หากพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละรูปแบบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต พบว่า

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์กับคุณภาพการทำงานในด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากรมีค่าสูงที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.197** และ 0.831** ตามลำดับ ถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ส่วนในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.646** จึงถือว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เชิงบวกในระดับสูง ในภาพรวมและด้านความพอใจของทุกฝ่ายมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587** และ 0.410** ตามลำดับ ถือว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางทั้งคู่

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ในภาพรวมและในด้านการกระบวนการปฏิบัติงานในระดับระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชา กับคุณภาพการทำงานเท่ากับ 0.272* และ 0.241* ตามลำดับ ซึ่งถือว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เชิงบวกในระดับต่ำ ส่วนในประเด็นที่เหลือ คือ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมาก หรือถือว่ารูปแบบวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากรเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ 0.413** ซึ่งถือว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ส่วนในด้านภาพรวม ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.367** และ 0.322** ตามลำดับ ซึ่งถือ

ว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำทั้งคู่ ส่วนด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร มีค่าสัมประสิทธิ์น้อยที่สุดเท่ากับ 0.271* ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตอนที่ 6 ความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .01 ส่วนในด้านความพอใจของทุกฝ่ายพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันมีผลกระทบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย จะแยกการอภิปรายเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

โดยรวม มีระดับวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากจำแนกตามลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ลักษณะสร้างสรรค์มีระดับวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะสร้างสรรค์พบในเพศชายและเพศหญิงในระดับใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี ตามที่ Cooke, R. A., et al. (1989) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ไว้ว่าเป็นองค์กรที่มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมกรรมกร แสดงออกของวัฒนธรรมองค์กรแบบให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จกับการทำงาน ก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้กล่าวคือ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มีความความคิดเห็นว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีและมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับ

มากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะเด่นที่สุดของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต คือ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ทุกคนมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมทีม มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต เป็นองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มีการทำงานโดยมุ่งเน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพของงาน มีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตที่ต้องปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ทำให้การดำเนินงานส่วนใหญ่เน้นความถูกต้องและความครบถ้วนของขั้นตอนมากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ อีกทั้งโครงสร้างการบังคับบัญชาและกระบวนการทำงานที่เป็นทางการอาจส่งผลให้การกระจายอำนาจ การทำงานเชิงบูรณาการระหว่างบุคลากร และการสร้างสรรค์งานร่วมกันเกิดขึ้นในระดับจำกัด รวมถึงการจัดสรรภาระงานและทรัพยากรที่อาจไม่สอดคล้องกันอย่างเหมาะสม จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นต่อประเด็นด้านคุณภาพงาน การริเริ่มสร้างสรรค์ และความเสมอภาคในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ในประเด็นของลักษณะวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา ในภาพรวมนั้น จากการศึกษาบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมแสดงออกอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาพบในเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี ซึ่งตามแนวคิดของ Cooke, R. A., et al. (1989) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบ แบบแผน ฟังพาดูผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะการปกป้องตนเองและตั้งรับ เพราะเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัย และก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ กล่าวคือ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มีระดับความคิดเห็นว่าตนเองปฏิบัติงานโดยรับฟังคำสั่งจากเบื้องบนเพียงอย่างเดียวแล้วนำมาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดและการตัดสินใจในการดำเนินงานใด ๆ ในหน่วยงานมักจะอยู่ที่ผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากร

สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตยังให้ความสำคัญและเคารพในระบบอาวุโส ความเป็นเจ้านายสูงและอยู่ในระบบราชการที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เคร่งครัด จึงทำให้บุคลากรต้องยอมรับการมอบหมายงานโดยไม่ได้เสนอความคิดเห็นของตนเองเกี่ยวกับการทำงาน ด้วยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้อาจจะเกี่ยวกับลักษณะของคนไทยส่วนใหญ่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุพิชฌาย์ จันทสร (2566) ได้ศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า มีวัฒนธรรมแบบราชการ แบบมุ่งผลสำเร็จ แบบเครือญาติ และแบบปรับตัว และนอกจากนี้ระบบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต แม้หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หรือผู้อำนวยการจะมีบทบาทในการเสนอพิจารณา แต่กระบวนการตัดสินใจยังต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นและระเบียบของหน่วยงาน ซึ่งอาจส่งผลให้การพิจารณาความดีความชอบมีลักษณะเป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชามากกว่าการสะท้อนผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพอย่างแท้จริง และในประเด็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต พบว่า วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวพบในเพศชายและเพศหญิงเท่า ๆ กัน ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งในทุกสังกัดมีคนในลักษณะเช่นนี้ใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 2 ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต

รูปแบบวัฒนธรรม องค์กรที่มีลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ในประเด็นกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดหาปัจจัยทรัพยากรในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในประเด็นการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในประเด็นความพอใจของทุกฝ่าย และภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว แม้จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แต่ก็อยู่ในระดับต่ำและระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละประเด็นพบว่า มีบางประเด็นที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นนัยสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาติกา ธนเจริญพัทธ์ (2567) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานควรจัดหาทรัพยากรอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตในลักษณะสร้างสรรค์ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ตมากที่สุดเมื่อเทียบกับวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัญญาธิสา ภัทรศิริวิรัชยา (2564) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรด้านเอกลักษณ์ ด้านแบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง และด้านการริเริ่มส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต รวมถึงหัวหน้างานในแต่ละกลุ่มงาน มีบทบาทในการกำกับดูแลและบริหารงานโดยให้ความสำคัญกับการให้เกียรติและการคำนึงถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาภายในระหว่างพนักงาน การร่วมกันทำบุญตักบาตรในวันสำคัญต่าง ๆ หรือการจัดการประชุมประจำเดือน เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของบุคลากร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่เอื้อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต สอดคล้องกับแนวคิดของ Hoy and Miskel (2013) ได้ให้ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นลักษณะร่วมที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นเอกภาพ และเอกลักษณ์ขององค์กรหนึ่ง ๆ ดังนั้น หากองค์กรใดเลือกใช้รูปแบบหรือประเภทของวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างไร จะมีผลต่อพฤติกรรมและการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรในรูปแบบนั้น นอกจากนั้นยังจะส่งผลกระทบต่อระบบความคิด ความเชื่อที่จะมีต่อการกำหนดโครงสร้างองค์กร การจัดหาอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการทำงานด้วย ซึ่งหมายความว่า องค์กรนั้นมีวัฒนธรรมองค์กรตามประเภทที่ถูกนำมาใช้อย่างเข้มแข็งนั้น และเมื่อพิจารณาตามประเด็นที่มีความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในระดับสูงมากและสูง สามารถวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบการทำงาน/กระบวนการทำงานในระบบราชการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต มักมีการส่งต่องานจากผู้ปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้การกรลื่นไหลของงานเป็นไปตามลำดับชั้นความรับผิดชอบอยู่แล้ว และในส่วนของทรัพยากรต่าง ๆ รวมถึงงบประมาณ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรกรมเจ้าท่า (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต) สามารถจัดซื้อจัดหาไว้ใช้ตัวเองตามสถานะทางการคลังของตน และเมื่อพิจารณาในประเด็นการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จนั้น ในระบบราชการนั้นจะต้องมีการพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงกับเป้าหมายหรือไม่ เพียงใด ภายใต้ระเบียบและข้อกฎหมาย เช่น เมื่อถึงกำหนดต้องมีการประเมินเพื่อเลื่อนขั้น ปรับเงินเดือน หรือแม้กระทั่งผลตอบแทนเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ก็ต้องมีการประเมินมาตรฐานการทำงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ เป็นต้น และเมื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์

ความแปรปรวน พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต เพียง 3 ด้านเท่านั้น คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความพอใจของทุกฝ่ายนั้น พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันทั้ง 3 ลักษณะไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน และพบว่ารูปแบบวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยของคะแนนมากที่สุด

สรุปได้ว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ที่ดีที่สุด ซึ่งตรงกับการศึกษา อนุญญา ศิริเกียรติ (2567) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลสรรคบุรี อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ วัฒนธรรมตามพื้นฐานนิยม วัฒนธรรมองค์กรเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ และวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริหารด้านการบริหารเทศบาลตำบลสรรคบุรี อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวุฒิ เจริญรุ่งเรือง และอัครวรรณ์ แสงวิภาค (2564) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ไฟและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ วัฒนธรรมองค์กรด้านตั้งรับ-เฉื่อยชา และวัฒนธรรมองค์กรด้านตั้งรับ-ก้าวร้าว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาภูเก็ต ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

22 ควรกำหนดนโยบายและกิจกรรมภายในองค์กรที่ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีผลงานดีเด่น การพัฒนาทักษะและศักยภาพผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงระบบการประเมินผลให้โปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความผูกพันและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

33 สำหรับวัฒนธรรมองค์กรแบบตั้งรับ-เฉื่อยชาและแบบตั้งรับ-ก้าวร้าว ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ผู้บริหารควรลดพฤติกรรมกรรมการบริหารในลักษณะที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่างเพียงอย่างเดียว และหันมาใช้รูปแบบการบริหารเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมและพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถวางแผนพัฒนาองค์กรได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่สร้างสรรค์และยั่งยืน

3. ควรมีการศึกษาติดตามผล (Longitudinal Study) เพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชนิดา จิตตรุทธะ. (2560). **ทฤษฎีองค์การ : ปรัชญา กระบวนทัศน์ และแนวคิด**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวุฒิ เจริญรุ่ง และอัศวรัตน์ แสงวิภาค. (2564). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ผลิตสายไฟและสายเคเบิลแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดระยอง**. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.

ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ. (2560). **วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัทอุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**.

งานนิพนธ์ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร
วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปาติกา ธนเจริญพัทธ์. (2567). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น จังหวัดนครปฐม**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พัชรธรณ์ พุกพบสุข. (2567). **วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท ระยอง เพ็ญวิฟายเออร์ จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การ จัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ชรี รุประวีเชตร. (2564). **การเรียนรู้ลักษณะการจัดการ: การจัดการข้ามวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ:
ดวงกมล.

สุพิชฌาย์ จันทสร. (2566). **รูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุชีรา เฉลิมพุดิพงษ์. (2565). **วัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนัญญา ศิริเกียรติ. (2567). **วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริหารงานของ
เทศบาลตำบลสรรคบุรี อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อัญญาธิสา ภัทรศิริวรรษยา. (2564). **วัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานมหาวิทยาลัย สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วารสาร
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 24(2): 333-346.

ภาษาอังกฤษ

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). **Organization Development and Change**. Cengage
Learning, Boston, MA.

Cooke, R. A., et al. (1989). **Organizational Culture Inventory**. Plymouth, Michigan: Human
Synergistics.

- Denison, D. R. (1990). **Corporate Culture and Organizational Effectiveness**. New York: Wiley.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). **Educational Administration**. (6th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Peterson, E & Plowman, G. (1989). **Business Organization and Management**. Illinois: Irwin.
- Rothwell, W. J., & Kazans, H. C. (1994). **Strategic Human Resource development**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Richard, J. (1998). **Beyond Training: Perspectives on Language Teacher Education**. Cambridge University Press.
- Schermerhorn, J. R. (1999). **Organizational Culture and Leadership**. (2nd ed.) . San Francisco: Jossey-Bass.
- Smircich, L. (1983). **Concepts of Culture and Organizational Analysis**. *Administrative Science Quarterly*, 28: 339-358.

องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง
กรมราชทัณฑ์

ธนัท นิลกำแหง

**FACTORS INFLUENCING WORK PERFORMANCE OF OFFICERS AT
BANGKWANG CENTRAL PRISON, DEPARTMENT
OF CORRECTIONS
THANAT NILKHAMHANG**

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 134 คน โดยผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จริงจำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (3) แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า "ด้านความสัมพันธ์" มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน

สูงที่สุด และจากการวิเคราะห์การถดถอยพบว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการทำงาน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่เรือนจำ, เรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์ นนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of work motivation factors of officers at Bangkwang Central Prison; (2) To study the level of work performance of officers at Bangkwang Central Prison; and (3) To analyze the relationship between work motivation factors and work performance of the officers.

This research was quantitative. The population used was 200 officers at Bangkwang Central Prison. The sample size was determined using the Taro Yamane formula, resulting in a calculated sample of 134 people. However, the data were actually collected from 140 participants. A 5-point Likert scale questionnaire was used as a data collection tool. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, Pearson's Correlation Coefficient, and Multiple Regression Analysis.

The results of the research found that (1) The overall level of work motivation factors of the officers was at a high level. (2) The overall level of work performance of the officers was at a high level. (3) Work motivation factors had a statistically significant positive relationship with work performance at the .05 level, with the "Relationship" factor showing the highest correlation and having a significant impact on performance

Keywords: Work Performance, Work Motivation, Prison Officers, Bangkwang Central Prison Department of Correction Nonthaburi

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานสำคัญภายใต้กระทรวงยุติธรรม มีภารกิจหลักในการควบคุม แก้ไขฟื้นฟู และเตรียมความพร้อมให้ผู้ต้องขังสามารถกลับคืนสู่สังคมได้อย่างยั่งยืน เจ้าพนักงานราชทัณฑ์จึงเป็นบุคลากรด่านหน้าในการขับเคลื่อนพันธกิจดังกล่าวให้บรรลุเป้าหมายของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีความซับซ้อนและเต็มไปด้วยความกดดัน ทั้งจากภาระหน้าที่ที่ต้องดูแลผู้ต้องขังจำนวนมาก ภายใต้ข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ และทรัพยากร ตลอดจนความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่เอง สภาพการทำงานที่เข้มงวด เช่นนี้อาจส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และลดทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่โดยรวมขององค์กรได้

โดยเฉพาะเรือนจำกลางบางขวาง ซึ่งเป็นเรือนจำที่มีการรักษาความปลอดภัยขั้นสูงสุด ทำหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังคดีอุกฉกรรจ์และมีโทษร้ายแรง เจ้าหน้าที่จึงต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ตึงเครียดและมีความเสี่ยงสูง การมีแรงจูงใจที่มั่นคงและเพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แรงจูงใจในการทำงานเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความภาคภูมิใจในหน้าที่ ความรู้สึกมีคุณค่า และความรับผิดชอบต่อสังคม และปัจจัยภายนอก เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ โอกาสความก้าวหน้า และการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา หากปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม อาจส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ หมดไฟ (burnout) หรือประสิทธิภาพการทำงานลดลงได้

ดังนั้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนานโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมราชทัณฑ์ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการ

สมมติฐานของการวิจัย

1. แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน ความมั่นคง ความสัมพันธ์ ความก้าวหน้า และการยอมรับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ **เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 200 คน** ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตำแหน่งดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง
2. เจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาผู้ต้องขังส่วนที่ 1 , 2
3. เจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ
4. เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทั่วไป
5. เจ้าหน้าที่ส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
6. เจ้าหน้าที่ส่วนรักษาการณ์
7. เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เรือนจำกลางบางขวาง

เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่สำคัญและต้องปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงสูง จึงทำให้ข้อมูลของกลุ่มนี้มีความน่าเชื่อถือและสะท้อนสถานการณ์จริงได้ดี

อย่างไรก็ตาม เพื่อความครอบคลุมและเพิ่มความเชื่อมั่นของผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 140 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ใช้สูตรของ **Taro Yamane (1973)** อย่างถูกต้องที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} = \frac{200}{1 + 200(0.05^2)} = 133.33$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม = **134 คน**

เพื่อให้ผลวิจัยมีความแม่นยำและครอบคลุม ผู้วิจัยได้จัดสัดส่วนตำแหน่งงานอย่างใกล้เคียงกับจำนวนจริง และสุ่มแบบ **Simple Random Sampling** เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีโอกาสถูกเลือกเท่าเทียมกัน

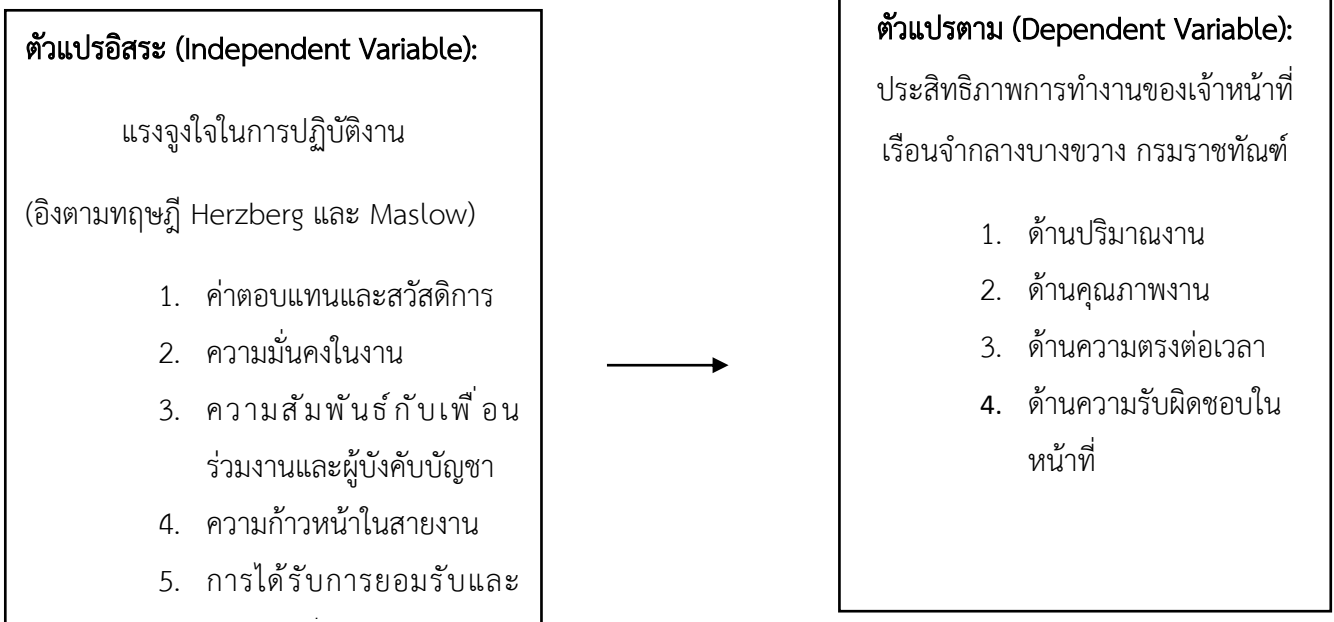
ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการวิจัยภายในเรือนจำกลางบางขวาง จังหวัดนนทบุรี สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตด้านเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับรายละเอียดหัวข้อ ดังต่อไปนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work Motivation Theories)
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness Theories)
- 3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและคุณภาพงานในภาครัฐ
- 4 ข้อมูลเกี่ยวกับเรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์
- 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ **เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์เรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 200 คน** ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตำแหน่งดังนี้

8. เจ้าหน้าที่ส่วนควบคุมผู้ต้องขัง
9. เจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาผู้ต้องขังส่วนที่ 1 , 2
10. เจ้าหน้าที่ส่วนทัณฑปฏิบัติ
11. เจ้าหน้าที่ส่วนบริหารทั่วไป
12. เจ้าหน้าที่ส่วนสวัสดิการและสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
13. เจ้าหน้าที่ส่วนรักษาการณ์
14. เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล เรือนจำกลางบางขวาง

เจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งมีหน้าที่สำคัญและต้องปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงสูง จึงทำให้ข้อมูลของกลุ่มนี้มีความน่าเชื่อถือและสะท้อนสถานการณ์จริงได้ดี

อย่างไรก็ตาม เพื่อความครอบคลุมและเพิ่มความเชื่อมั่นของผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ **แบบสอบถาม (Questionnaire)** ซึ่งสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดจากทฤษฎีของ Maslow, Herzberg และองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงานในภาครัฐ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้วัดลักษณะพื้นฐาน เช่น

1. เพศ
2. อายุ
3. วุฒิกการศึกษา
4. สถานภาพสมรส
5. ตำแหน่งงาน
6. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
7. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ข้อมูลเหล่านี้ช่วยวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรตามกลุ่มลักษณะประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 : องค์ประกอบด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามทฤษฎีที่อ้างอิง ได้แก่

1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ความมั่นคงในงาน
3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร
4. ความก้าวหน้าในสายงาน
5. การได้รับการยอมรับ

วัดด้วยมาตราส่วน Likert 5 ระดับ

(1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด)

ตอนที่ 3 : ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ปริมาณงาน

2. คุณภาพงาน
3. ความตรงต่อเวลา
4. ความรับผิดชอบในหน้าที่

ใช้มาตราส่วน 5 ระดับเช่นเดียวกัน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความเหมาะสม ความชัดเจน และความครอบคลุมของตัวชี้วัดตามหลักวิชาการ

1. ใช้การคำนวณ IOC (Index of Item-Objective Congruence)
2. รายการคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ถูกปรับแก้ไขหรือยกออก

2) ความเชื่อมั่น (Reliability)

ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Try-Out) จำนวน 30 คน

1. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
2. กำหนดค่ามาตรฐาน ≥ 0.70

ผลทดสอบช่วยให้แบบสอบถามมีความแม่นยำสูงและสามารถใช้วัดตัวแปรได้ตามวัตถุประสงค์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลภาคสนามมีขั้นตอนสำคัญดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขออนุญาตจากผู้บริหารเรือนจำ

จัดทำหนังสือขออนุญาตเพื่อเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการภายในเรือนจำกลางบางขวาง

ขั้นตอนที่ 2 ให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่เจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีตอบแบบสอบถาม และยืนยันการเก็บข้อมูลแบบไม่ระบุตัวตน (Anonymous)

ขั้นตอนที่ 3 แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง 140 คน

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับว่าตอบครบถ้วนและไม่มีข้อมูลตกหล่น

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น SPSS เพื่อป้อนข้อมูล (Data Entry)

ระยะเวลาเก็บข้อมูลตามกำหนดคือ

เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2568

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้เพื่อสรุปลักษณะข้อมูล ได้แก่

1. ความถี่ (Frequency)
2. ร้อยละ (Percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (Mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ช่วยบอกระดับขององค์ประกอบด้านแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

(1) สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ใช้ตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางใด

เกณฑ์ความสัมพันธ์ เช่น

1. $0.00 - 0.20 =$ ต่ำมาก
2. $0.21 - 0.40 =$ ต่ำ
3. $0.41 - 0.60 =$ ปานกลาง
4. $0.61 - 0.80 =$ สูง
5. $0.81 - 1.00 =$ สูงมาก

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = **0.05**

(2) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Regression Analysis)

ใช้วิเคราะห์ว่าองค์ประกอบด้านแรงจูงใจใดมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างแท้จริง

หากต้องการเพิ่มความลึกของงานวิจัย ผู้วิจัยสามารถใช้

1. Simple Regression
2. Multiple Regression

เพื่อดูค่าพยากรณ์ (Predictive Power)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง จำนวน 140 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 140 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สายงาน และตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในเรือนจำกลางบางขวางมากกว่า 15 ปี ปฏิบัติงานในสายงานทั่วไป และดำรงตำแหน่งประเภทชำนาญงานมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 140 คน พบว่า ในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญกับด้านค่าตอบแทนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นคง และด้านความสัมพันธ์ ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการยอมรับ และด้านความก้าวหน้า มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 140 คน พบว่า ในภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก และในแต่ละด้านมีระดับความสำคัญ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดกับด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านความตรงต่อเวลา และด้านคุณภาพงาน ซึ่งทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้วิธีสถิติ Pearson's Correlation Coefficient พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานสูงที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้วิธีสถิติ Multiple Regression Analysis พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 17.0 (= .170) โดยมีเพียงปัจจัย **“ด้านความสัมพันธ์”** เพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า และด้านการยอมรับ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง กรมราชทัณฑ์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่าตอบแทนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเรือนจำกลางบางขวางเป็นเรือนจำความมั่นคงสูงสุด (Maximum Security) ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎระเบียบที่เคร่งครัดเพื่อป้องกันความผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพเชิงคุณภาพ (Qualitative Efficiency) และแนวคิด Zero Defects ของ Crosby ที่เน้นความถูกต้องแม่นยำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา บุตรนาม (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงเนื่องจากวัฒนธรรมองค์การที่เน้นระเบียบวินัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ (Relationship) เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า และด้านการยอมรับ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีความสัมพันธ์ของมนุษย์ (Human Relations Theory) ของ Elton Mayo ที่พบว่าขวัญกำลังใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Informal Group) มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าปัจจัยทางกายภาพหรือเงินทอง โดยเฉพาะในบริบทของงานที่มีความกดดันสูง การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนเกราะป้องกันทางจิตใจที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

ในขณะเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่าด้านค่าตอบแทน แม้จะมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุดแต่กลับไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในสมการถดถอย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่อธิบายว่า ค่าตอบแทนเป็นเพียงปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ที่ช่วยป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้น (Motivator) ให้เกิดการทุ่มเททำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่สูงขึ้นแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางบางขวางมากที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ดังนี้

1. ควรส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และทีมเวิร์ก (Team Building) ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามัคคีและบรรยากาศความเป็นกัลยาณมิตรในองค์กร เช่น โครงการพี่เลี้ยงสอนน้อง หรือกิจกรรมสันทนาการ เพื่อสร้างความผูกพันในหมู่คณะ ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับประสิทธิภาพทางด้านความมั่นคง

2. ควรปรับบทบาทผู้บังคับบัญชาสู่การเป็นผู้สนับสนุน (Supportive Supervisor) เน้นการให้คำปรึกษา ดูแลสารทุกข์สุกดิบ และสร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา มากกว่าการสั่งการเพียงอย่าง

เดียว เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องเป็นส่วนสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน

3. ควรพัฒนาเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) ให้ชัดเจน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด กรมราชทัณฑ์ควรพิจารณาปรับปรุงระบบการเลื่อนตำแหน่งให้มีความโปร่งใส และเพิ่มโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นแรงจูงใจในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเจาะลึกว่ารูปแบบความสัมพันธ์แบบใดที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในเรือนจำความมั่นคงสูงสุดมากที่สุด

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากทฤษฎีแรงจูงใจพื้นฐาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership), ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หรือความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Engagement) เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับเรือนจำประเภทอื่นๆ เช่น ทัณฑสถานเปิด หรือสถานกักขัง เพื่อดูบริบทที่แตกต่างกันของปัจจัยแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

พัฐสุดา ชูติกุลิ่ง และคณะ. (2566). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำกลางคลองเปรม กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์. 9(1): 12-25.

ยุทธนา บุตรนาม. (2553). ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรินทร์ วรธนอารีย์. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำพิเศษ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.

ภาษาต่างประเทศ

Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.

Alderfer, C. P. (1969). **An Empirical Test of a New Theory of Human Needs.** *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2), 142-175.

Campbell, J. P. (1990). **Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology.** *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Crosby, P. B. (1979). **Quality is Free.** New York: McGraw-Hill.

Deming, W. E. (1986). **Out of the Crisis.** Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.

Drucker, P. F. (1967). **The Effective Executive.** New York: Harper & Row.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** New York: John Wiley & Sons.

Juran, J. M. (1989). **Juran on Leadership for Quality.** New York: Free Press.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). **A Theory of Goal Setting and Task Performance.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Maslow, A. H. (1970). **Motivation and Personality.** New York: Harper & Row.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Mayo, E. (1933). **The Human Problems of an Industrial Civilization.** New York: Macmillan.

McClelland, D. C. (1961). **The Achieving Society.** Princeton, NJ: Van Nostrand.

Taylor, F. W. (1911). **The Principles of Scientific Management.** New York: Harper & Brothers.

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

Walton, R. E. (1973). **Quality of Working Life: What is it?.** *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

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

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่
อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

THE IMPACT OF PUBLIC PARTICIPATION ON THE WORK PERFORMANCE OF
VILLAGE HEADMEN AND SUB-DISTRICT HEADMEN IN PHONNAKAEW
DISTRICT, SAKONNAKHON PROVINCE

ธัญญพัฒน์ นนตะเสน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1.) เพื่อทำการศึกษาถึงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน และระดับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร (2.) เพื่อทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร (3.) เพื่อทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล (1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($X = 3.77$) (2) ผลการวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($X = 3.96$) (3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 00

คำสำคัญ : ระดับการมีส่วนร่วม ผลสัมฤทธิ์งาน กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอพนนาแก้ว

ABSTRACT

This study aims to (1.) To study the level of public participation and the level of work performance of village headmen in the area of Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province. (2) To study the influence of public participation on the work performance of village headmen in the area of Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province. (3.) To study the approaches to developing public participation and the work performance of village headmen in the area of Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province.

The data of general information (1) The results of the data analysis on the level of public participation in performing the roles and responsibilities of village headmen in Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province, showed that the overall level was high ($X = 3.77$). (2) The results of the analysis of the performance level of the role of village headmen in Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province, overall, found that the average value was high ($X=3.96$). (3) The results of the analysis of the influence of public participation on the work performance of village headmen in Phon Na Kaeo District, Sakon Nakhon Province, The findings indicated that participation in the implementation process and participation in receiving benefits significantly influenced the performance outcomes of village headmen and sub-district headmen in fulfilling their roles and responsibilities at the .00 statistical significance level.

Keywords: Participation level, Work achievement, Village Headman, Phon Na Kaeo District

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กำหนด ผู้ใหญ่บ้าน คือผู้นำชุมชนที่ทำหน้าที่ดูแลทุกข์สุขความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน รวมถึงการเป็นผู้นำในการพัฒนาพื้นที่และให้ความเป็นธรรมกับลูกบ้านหรือชุมชนในกรณีเกิดข้อพิพาทกันและยังเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐและกระจายข่าวสารให้กับลูกบ้านหรือผู้คนในชุมชนได้ทราบ ซึ่งถือได้ว่าเป็นตำแหน่งที่อยู่คู่กับสังคมการปกครองของไทยมาอย่างยาวนาน ถือได้ว่าเป็นหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนนโยบายของรัฐในการปกครองตามกฎหมาย อยู่ภายใต้การกำกับของกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ผู้ใหญ่บ้านหน้าที่คือดูแลเฉพาะหมู่บ้านที่ตนเองพำนักอาศัยเท่านั้น ขอบเขตหน้าที่หรือบทบาทน้อยกว่ากำหนดซึ่งจะกำกับดูแลทั้งตำบลที่มีหมู่บ้านภายใต้การปกครอง ทั้งกำหนดและผู้ใหญ่บ้านถือได้ว่าอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในระบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (ส่วนบริหารงานกำหนด ผู้ใหญ่บ้าน สำนักบริหารงานการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง, 2558) กำหนด

ผู้ใหญ่บ้านยังเป็นตัวแทนของประชาชนภายใต้การดูแลของตน เรียกว่า ลูกบ้าน และยังทำหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรมในท้องถิ่นร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นผู้นำในการเสนอแนะหรือร้องเรียนไปยังภาครัฐ ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันกล่าวถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านไว้อย่างชัดเจน โดยผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ทำหน้าที่ช่วยในการช่วยเหลือนายอำเภอหรือหัวหน้าการปกครองในพื้นที่ในการปฏิบัติหน้าที่และทำหน้าที่เป็นหัวหน้าราษฎรของหมู่บ้านตนเองโดยจะมีอำนาจและหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกบ้านและทำหน้าที่ในการดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้แก่ลูกบ้าน เป็นตัวกลางในการสร้างความสมานฉันท์ ไกล่เกลี่ยและนำมาซึ่งความสงบสุขสามัคคีให้เกิดแก่หมู่บ้าน และยังรวมถึงทำหน้าที่ในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามประจำท้องถิ่น เป็นผู้ประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ราษฎรในหมู่บ้านของตนสำหรับการติดต่อหรือรับบริการจากทางภาครัฐ รับฟังปัญหาและนำความเดือดร้อนและความต้องการของลูกบ้านแจ้งต่อภาครัฐให้ทำการแก้ไขหรือช่วยเหลือควบคุมดูแลราษฎรหรือลูกบ้านในหมู่บ้านให้ปฏิบัติตามกฎหมาย นั้นเอง ทั้งนี้ทั้งกันและ ผู้ใหญ่บ้านจะต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ราษฎรหรือลูกบ้านด้วยสามารถเรียกราษฎรมาประชุมได้ตามสมควรตามวาระในวันเวลาที่สมควร รวมทั้งทำหน้าที่ในการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ของผู้ประสบภัยจากภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เป็นผู้จัดให้มีการประชุมราษฎรหรือลูกบ้านและคณะกรรมการประจำหมู่บ้านอย่างน้อยเดือนละครั้งผู้ใหญ่บ้านจะปฏิบัติตามคำสั่งของกำนันหรือทางราชการ และทำหน้าที่ในการรายงานเหตุการณ์ที่ไม่ปกติในหมู่บ้านให้กำนันและนายอำเภอได้รับทราบและปฏิบัติตามภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนภาครัฐ ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือนายอำเภอมอบหมาย (ภิญโญ นาสิงห์พันธ์, 2550, หน้า 1) ในการปกครองหมู่บ้านของกำนันผู้ใหญ่บ้านให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยที่สำคัญ โดยประการแรก คือภาวะผู้นำ หากหมู่บ้านมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดีมีศีลธรรมมีความรู้ความสามารถก็ย่อมจะนำพาท้องถิ่น ชุมชน สังคมในหมู่บ้านพัฒนาไปในทิศทางที่ดี ผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้นำโดยตำแหน่งที่ลูกบ้านในหมู่บ้านหรือชุมชนเป็นผู้คัดเลือกมา กำนันเป็นผู้นำที่ผู้ใหญ่บ้านหลาย ๆ หมู่บ้านภายในตำบลนั้น ๆ เป็นผู้คัดเลือกทั้งสองทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการปกครองหรือบริหารงานส่วนท้องถิ่น และส่วนภูมิภาคเป็นอย่างยิ่งเพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชนหรือลูกบ้านได้อย่างรวดเร็วและทราบถึงธรรมชาติของประชาชนในพื้นที่ที่ดีที่สุด นอกจากนี้กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยยังได้ให้อำนาจแก่กำนันผู้ใหญ่บ้านในฐานะเป็นผู้นำในการทำงานหลายอย่างโดยหลัก ๆ จะเน้นหนักไปในการทำงานด้านความมั่นคง การรักษาความสงบ เรียบร้อย การปกครองหมู่บ้าน การพัฒนาและระบบสาธารณูปโภคในให้เกิดความสะดวกในหมู่บ้านหรือชุมชนของตน (ปริญญา นาคฉัตรีย์, 2550, หน้า 15-20)

พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 (ฉบับที่ 11) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้ผู้ใหญ่บ้าน และ กำนัน เป็นผู้ช่วยเหลือแก่นายอำเภอในการปฏิบัติหน้าที่ และ เป็นหัวหน้าราษฎรหรือลูกบ้านในหมู่บ้านที่ตนเองได้ปกครอง เป็นส่วนหนึ่งของการปกครองส่วนราชการระดับภูมิภาค นอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ที่ต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติ ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบันแล้ว กำนันผู้ใหญ่บ้านยังเป็นตัวแทนของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับทุกกระทรวง ทบวง กรม ตามที่กฎหมายกำหนดด้วย กำนันผู้ใหญ่บ้านยังเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดขึ้นอีกหลายฉบับ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่เฉพาะของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เช่น ดำเนินการอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ ความอาญาในฐานะเป็นพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (16) ซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อย ของประชาชนตลอดจนมีอำนาจหน้าที่ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่หรือฐานะอื่น ๆ ตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ การจับกุมผู้กระทำความผิดทางอาญา มาตรา 78 และการค้น ตามมาตรา 92 การไต่สวน ประนีประนอมข้อพิพาทของราษฎรในพื้นที่รวมถึงการเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะให้อำนาจไว้ เช่น พระราชบัญญัติป่าไม้ พ.ศ. 2484 พระราชบัญญัติป่าสงวนแห่งชาติ พ.ศ. 2507 พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2526 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติการรับราชการทหาร พ.ศ. 2497 พระราชบัญญัติอาวุธปืนเครื่องกระสุนปืน วัตถุระเบิดดอกไม้เพลิงและสิ่งเทียมอาวุธปืน พ.ศ.2490 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ให้อำนาจกำนัน ผู้ใหญ่บ้านไว้เป็นการเฉพาะและการปฏิบัติงานภารกิจหรืองานอื่นตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนของทางราชการหรือตามที่กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานอื่นของรัฐ เช่น นำนโยบายที่สำคัญของรัฐหรือนโยบายเร่งด่วนของรัฐไปปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล (กรมการปกครอง, 2562, หน้า 269 - 297)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน และระดับผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อทำการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชน พื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ตัวแปรต้นด้านปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 1.) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2.) ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ 3.) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4.) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตัวแปรตามผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 1.) ผลสัมฤทธิ์ในการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ 2.) ผลสัมฤทธิ์ในการไกล่เกลี่ยและดำเนินกฎหมาย 3.) ผลสัมฤทธิ์ในงานทะเบียน และข้อมูล 4.) ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพในพื้นที่ 5.) ผลสัมฤทธิ์ในด้านการจัดกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี ประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 36,805 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดสุพรรณบุรี 2566)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี พื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษา คือ เขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 5 ตำบล 53 หมู่บ้าน (สำนักงานสถิติ จังหวัดสุพรรณบุรี 2566).

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ช่วงเวลาในการศึกษา ตั้งแต่ ตุลาคม 2568 ถึง กุมภาพันธ์ 2569 รวมระยะเวลา 5 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

คุณลักษณะส่วนบุคคล

- 1.ด้านเพศ
- 2.ด้านอายุ
- 3.ด้านระดับการศึกษา
- 4.ด้านอาชีพ
- 5.ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 6.ด้านที่อาศัยอยู่ตามตำบล

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ตัวแปรตาม

ผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนัน

ผู้ใหญ่บ้านเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

1. ผลสัมฤทธิ์ในการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่
2. ผลสัมฤทธิ์ในการไกล่เกลี่ยและดำเนินกฎหมาย
3. ผลสัมฤทธิ์ในงานทะเบียน และข้อมูล
4. ผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพในพื้นที่
5. ผลสัมฤทธิ์ในด้านการจัดกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนัน

ผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร 36,805 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดสมุทรสาคร 2566) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 396 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 27 อ้างถึงใน อรุณ จิรวัดมนกุล, 2557, หน้า 26)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) สำหรับ ประชาชน ชำราชการสนับสนุนกำลังพลที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย 1.ด้านเพศ 2.ด้านอายุ 3.ด้านระดับการศึกษา 4.ด้านอาชีพ 5.ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6.ด้านที่อาศัยอยู่ตามตำบลลักษณะคำถามเป็นแบบ เลือกรับ (Check List)

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตอนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัย กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน และผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ลักษณะแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Form)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจาก ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน
2. ชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถามนี้เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และการลงพื้นที่จริงเพื่อนำแบบสอบถามไปแจกแก่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่ อำเภโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด ความมุ่งหมายของการออกแบบสอบถาม
4. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียงและนำผลการศึกษาที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและ เขียนข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ทำอย่างไรเพื่อนำไปสู่แนวทางในการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลโดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานของการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) บรรยายคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับการศึกษา 4.อาชีพ 5.รายได้ 6.เขตที่อยู่อาศัย (ตำบล)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร 2) ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ดำเนินการโดย

2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก อาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนกับผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) หากค่า Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กัน ในทางตรงกันข้ามหากค่า Sig. (2-tailed) มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรสองตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน หลังจากนั้นจึงจะทำการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยจะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญใจ ศรีสถิตยีนรากร, 2553, หน้า 376-377)

2.2 การศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปร ตัวแปรหนึ่ง เรียกว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (Independent variable) แทนด้วย X อีกตัวแปรหนึ่งเรียกว่าตัวแปรตาม (Dependent variable) แทนด้วย Y เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ว่าถ้าตัวแปรอิสระเปลี่ยนแปลงแล้วตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ซึ่งสองตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ การวิเคราะห์การถดถอยสามารถเขียนรูปแบบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรได้ในรูปของสมการการถดถอยซึ่งสามารถพยากรณ์ค่าได้ในอนาคต หรือสามารถดูแนวโน้มของตัวแปรตามได้เมื่อเราทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557)

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านในพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร จากผลการวิจัยในทุก ๆ ด้าน ถ้าพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนด้าน

ใดที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ผู้วิจัยจะนำมาหาการมีส่วนร่วม โดยให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้เชี่ยวชาญ เมื่อได้รับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร จากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จัดกลุ่มประเด็นนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของกำนันผู้ใหญ่บ้านเขตพื้นที่ อำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ดียิ่งขึ้นต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่าเป็นเพศชาย และ เพศหญิง มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านอายุ พบว่ามากที่สุด คือ อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมา คือ อายุ 31 – 45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ลำดับที่ 3 คือ อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลำดับที่ 4 คือ 56 – 65 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ลำดับสุดท้าย คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 ด้านระดับการศึกษา พบว่ามากที่สุด คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 สุดท้ายคือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ด้านอาชีพ พบว่า มากที่สุดคือ เกษตรกร จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา คือ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ลำดับที่ 3 คือข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ลำดับที่ 4 คือ ลูกจ้าง พนักงานราชการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และสุดท้าย คือนักเรียน นักศึกษา และอื่น ๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ด้านรายได้ พบว่า มากที่สุด คือรายได้ 15,000 บาท จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับที่ 3 คือ 30,001 – 50,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ลำดับสุดท้าย คือ น้อยกว่า 50,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ด้านเขตที่อยู่อาศัย (ตำบล) พบว่า ตำบลบ้านโพธิ์ ตำบลนาแก้ว ตำบลตวงวัฒนา ตำบลบ้านแป้น ตำบลเชียงสือ จำนวนเท่ากัน คือ ตำบลละ 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ทุกตำบล

2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร มีจำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการที่เกี่ยวกับความ
อาญา 2) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพ และ 3) ด้านกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์

ผลการหาแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาท
หน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร จากผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเสนอแนะ
และแสดงความคิดเห็น สรุปได้ดังนี้

1. แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของ
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วม
ร่วมในการตัดสินใจ ได้แก่ หน่วยงานราชการต่าง ๆ ควรจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อร่วมเสนอปัญหาความ
ต้องการของหมู่บ้านกับส่วนราชการ และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ในการ
เสนอแนะข้อปัญหาความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน

2. แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปฏิบัติงานตามบทบาทของกำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ได้แก่ หน่วยงาน
ราชการต่าง ๆ ควรจัดเวทีประชาคมหมู่บ้านเพื่อร่วมเสนอปัญหาความต้องการของหมู่บ้าน มีส่วนร่วมใน
การประเมินผลการปฏิบัติงานและควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธิ์
นาแกว จังหวัดสกลนคร ควรจัดให้มีกล่องเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ไปไว้ตามหมู่บ้านต่าง ๆ

3. แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอ
โพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ด้านการไต่ถามและด้านกฎหมาย คือกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ ควร
มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนการศึกษากับผู้ใหญ่บ้านให้มีการศึกษาเพิ่มเติมด้านกฎหมาย ให้เข้ารับ
การฝึกอบรมเพื่อให้ทราบถึงข้อกฎหมาย กฎระเบียบและข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ นอกจากนั้นหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง ควรจัดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทอาญาหน้าที่ของกำนัน
ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจ ยอมรับและให้ความ
ร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านอย่างเต็มที่

4 แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอ
โพธิ์นาแกว จังหวัดสกลนคร ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพในพื้นที่ ได้แก่ การฝึกฝนอาชีพด้านต่าง ๆ
การศึกษาดูงาน การตลาด ส่งเสริมให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี

5. แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ ควรลงพื้นที่มาให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง และกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์ และควรจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านให้เพียงพอ

อภิปรายผลการวิจัย

โพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการไกล่เกลี่ยและด้านกฎหมาย คือกรมการปกครอง ที่ว่าการอำเภอ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุนการศึกษากับผู้ใหญ่บ้านให้มีการศึกษาเพิ่มเติมด้านกฎหมาย ให้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบถึงข้อกฎหมาย กฎระเบียบและข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ นอกจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจ ยอมรับและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านอย่างเต็มที่ 4 แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพในพื้นที่ ได้แก่ การฝึกฝนอาชีพด้านต่าง ๆ การศึกษาดูงาน การตลาด ส่งเสริมให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยี 5. แนวทางในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เขตอำเภอโพธาราม จังหวัดสมุทรสาคร ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ ควรลงพื้นที่มาให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง และกิจกรรมอันเป็นสาธารณะประโยชน์ และควรจัดสรรทรัพยากร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านให้เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภินันท์ คำเจริญ (2559) ได้ทำการศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ในเขตพื้นที่อำเภอคูทอง และอำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัย พบว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่อำเภอคูทองและอำเภอ ด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ด้านการนำข้อราชการไปประกาศแก่ราษฎรมากที่สุด รองลงมา คือด้านกิจการสาธารณประโยชน์ ด้านการใช้อำนาจหน้าที่ปกครอง ด้านการรายงานต่อทางราชการ ด้านการป้องกันโรคติดต่อ ด้านการจัดหมู่บ้านให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการจัดทางานทะเบียนและด้านที่เกี่ยวข้องด้วยความอาญา ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ทุกภาคส่วนควรมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยมีการเชิญชวน และส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้าร่วมประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ และการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในพื้นที่
2. ควรมีการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งควรจะมีการเชิญชวน และส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้านและตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ของหมู่บ้านร่วมกับกำนัน ผู้ใหญ่บ้านและเจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกระดับการปกครอง
3. ควรมีการพัฒนาผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการไต่ถามและด้านกฎหมายโดยควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จะได้รับรู้จักการดำเนินการตามกฎหมายได้อย่างถูกต้องลดการทะเลาะ หรือ ความไม่เข้าใจกันระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้านกับประชาชนในพื้นที่ หรือ เพื่อเป็นปากเสียงให้กับลูกบ้านเมื่อมีข้อปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมการปกครอง. (2556). คู่มือการฝึกอบรม กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ที่ได้รับเลือกใหม่ ประจำปี 2556. กรุงเทพฯ: ส่วนบริหารงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.. (2562). คู่มือการปฏิบัติงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- . (2560). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้าน พ.ศ. 2559. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตวิทยาดินแดน.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมกริช เชื้อ คาเพ็ง. (2561). อิทธิพลของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. สกลนคร:มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

จารุพร เพ็งสกุล. (2545). ความคาดหวังของผู้นำชุมชนต่อบทบาทนักพัฒนาในการสร้างเสริมความเข้มแข็งแก่ชุมชนพื้นที่การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสร้างเสริมความเข้มแข็ง ของชุมชนเพื่อเผชิญปัญหาวิกฤตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนชุมชนมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จนิ ดวีร์ เกษมสุข. (2554). การสื่อกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จนิ ดวีร์ เกษมสุข. (2559). หลักการมีส่วนร่วมกับการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจมส์ แอล. เครย์ตัน. (2551). คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชน การตัดสินใจที่ดีกว่าโดยให้ชุมชนมีส่วนร่วม. แปลโดย ศ.นพ.วันชัย วัฒนศัพท์, ดร.ถวิลวดี บุรีกุล, ผศ.ดร.เมธิสา พงษ์ศักดิ์ศรี. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.

ฉลวย พ่วงพลับ. (2548). บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษากรณีอำเภอคลองหอยโข่ง จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชาติชัย อุดมกิจมงคล. (2561). การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและผลสัมฤทธิ์ตามหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านในจังหวัดสกลนคร.. รายงานการวิจัย. สกลนคร: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ชาญชัย ธรรมศิลป์. (2556). ความเป็นผู้นำของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน อำเภอภูพานยาว จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระ ปร.ม. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์

ณัฐวุฒิ ภูนอก. (2555). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
AN ASSESSMENT OF THE QUALITY OF FAMILY VISITATION

SERVICES IN MAE HONG SON PROVINCIAL PRISON

ธนพล คุณยศยิ่ง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ญาติผู้ต้องขังที่มารับบริการเยี่ยมญาติ จำนวน 500 คน ใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 278 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย พบว่า (1) ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ (2) ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ระดับการศึกษาและภูมิลำเนาไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ การเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ญาติผู้ต้องขัง เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the level of service quality in inmate family visitation services, and (2) to compare the service quality of inmate family visitation services at Mae Hong Son Provincial Prison, classified by personal factors.

This research was a quantitative. The population consisted of 500 inmates' relatives who came to use the family visitation service. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 278 respondents. The instrument used for data collection was a 5-point rating scale questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including the t-test and one-way ANOVA.

The results of the research found that (1) The overall satisfaction of inmates' relatives with the visitation service quality was at a high level. When considering each dimension, the highest mean score was found in the personnel dimension, followed by rules, regulations, and service procedures, physical facilities and environment, and welfare and service facilitation, respectively, and (2) Personal factors including gender, age, occupation, and relationship with inmates resulted in statistically significant differences in satisfaction at the 0.05 level, whereas educational level and domicile showed no significant differences.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Inmate Visitation, Inmates' Relatives,

Mae Hong Son Provincial Prison

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมที่มีภารกิจสำคัญในการควบคุม ดูแล และแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและกลับคืนสู่สังคมในฐานะพลเมืองที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่เหมาะสมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ โดยการดำเนินงานของกรมราชทัณฑ์ครอบคลุมตั้งแต่การปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดตามคำพิพากษา การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง การพัฒนาพฤตินิสัย การศึกษา การฝึกอาชีพ ตลอดจนการดูแลสุขภาพอนามัยของผู้ต้องขังให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และมาตรฐานสากลที่องค์การสหประชาชาติให้การรับรอง (กรมราชทัณฑ์, 2560)

การควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำมีลักษณะเป็น “สังคมแบบปิด” ซึ่งผู้ต้องขังถูกจำกัดสิทธิและเสรีภาพในหลายประการ การติดต่อกับโลกภายนอกจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสภาพจิตใจและการปรับตัวของผู้ต้องขัง ระบบราชทัณฑ์สมัยใหม่จึงให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้ต้องขังสามารถติดต่อสื่อสารและรักษาความสัมพันธ์กับครอบครัว ญาติ และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการเยี่ยมญาติ ซึ่งถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ต้องขังตามพระราชบัญญัติราชทัณฑ์ พ.ศ. 2560 มาตรา 60-61 ที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้ต้องขังได้รับกำลังใจ ลดความเครียด และเสริมสร้างความพร้อมในการฟื้นฟูพฤติกรรมก่อนกลับคืนสู่สังคม (กรมราชทัณฑ์, 2565) ญาติและครอบครัวของผู้ต้องขังถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการแก้ไขฟื้นฟูพฤติกรรมผู้ต้องขัง หากผู้ต้องขังได้รับการเยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้เกิดความรู้สึกยังเป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของครอบครัว ซึ่งส่งผลต่อการลดพฤติกรรมเสี่ยงและการกระทำผิดซ้ำ โดยเฉพาะผู้ต้องขังที่กระทำผิดโดยพลั้งพลาด มิได้มีพฤติกรรมอาชญากรรมเป็นนิสัย นอกจากนี้ การเยี่ยมญาติยังช่วยลดความวิตกกังวลของทั้งผู้ต้องขังและญาติพี่น้อง รวมถึงเอื้อต่อการควบคุมดูแลผู้ต้องขังให้เป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีระเบียบวินัยมากยิ่งขึ้น (นันทิ จิตสว่าง, 2540)

อย่างไรก็ตาม การให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจำเป็นต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบและมาตรการด้านความมั่นคงที่เคร่งครัด อาทิ การกำหนดวันและระยะเวลาในการเยี่ยม การตรวจค้นร่างกายและสิ่งของ การจำกัดสิ่งของฝากผู้ต้องขัง รวมถึงมาตรการควบคุมการสื่อสารเพื่อป้องกันการลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามหรือการกระทำผิดอื่น ๆ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสะอาด ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรือนจำที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและบุคลากร

เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนตั้งอยู่ในพื้นที่ภูเขาสูงและทุรกันดารของภาคเหนือ มีข้อจำกัดด้านการคมนาคมและการเข้าถึงบริการของประชาชน ประกอบกับมีอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ประจำการเพียง 41 อัตรา ซึ่งถือว่ามีจำนวนค่อนข้างจำกัดเมื่อเทียบกับภาระหน้าที่ในการควบคุมผู้ต้องขังและการให้บริการแก่ญาติผู้ต้องขังที่เดินทางมาจากพื้นที่ห่างไกล (กรมราชทัณฑ์, 2543) สภาพดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการเยี่ยมญาติในหลายมิติ ภายใต้แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยใช้การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนจากมุมมองของญาติผู้ต้องขังจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการพัฒนางานบริการราชทัณฑ์ การ

คุ้มครองสิทธิมนุษยชน และการยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทพื้นที่และความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

H₁: ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก

H₂: ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ต้องขัง (เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง) มีผลต่อความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน

H₃: ปัจจัยด้าน คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ณ เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีการมาเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจากเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนระบุว่าในแต่ละเดือนมีญาติผู้ต้องขังมาเยี่ยมเฉลี่ยประมาณ 500 คนต่อเดือน (กรมราชทัณฑ์, 2567) ใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยอาศัยรายชื่อ/ลำดับการลงทะเบียนผู้มาเยี่ยม ณ จุด

ลงทะเบียนของเรือนจำเป็นเฟรมในการสุ่มโดยเริ่มสุ่มตำแหน่งเริ่มต้นแบบสุ่มในช่วง เช้า/บ่าย วันธรรมดา/วันหยุด คนต่อไปจนได้ตัวอย่างครบ 500 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะกระจายการเก็บข้อมูลตามวันและเวลา เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ส่วนกลุ่มตัวอย่างขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมประมาณ 278 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ ในการหากลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่

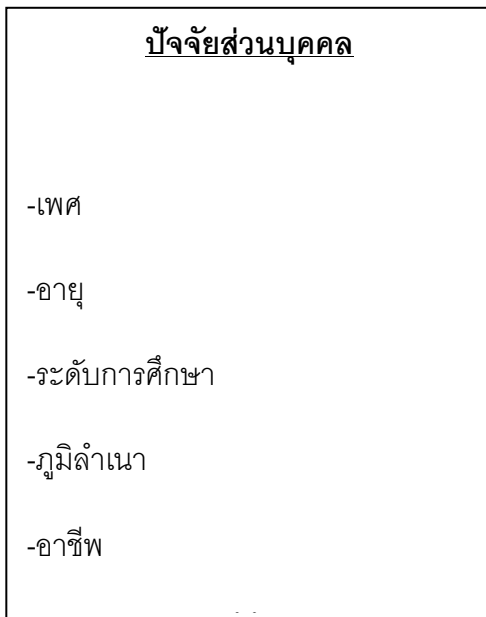
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ขอบเขตด้านเวลา

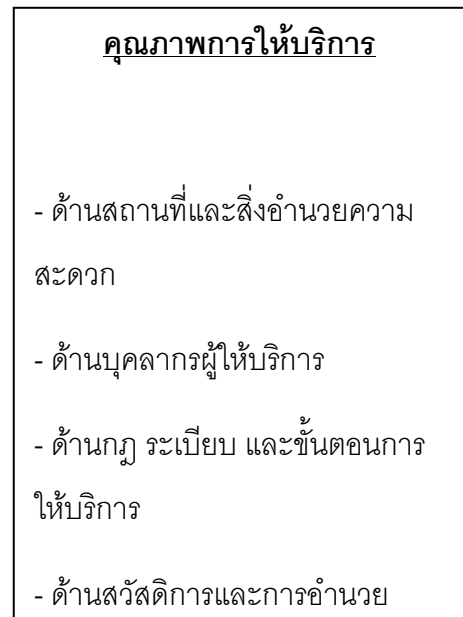
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างพฤษภาคม -ตุลาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผู้วิจัยค้นคว้าหาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
3. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานกรมราชทัณฑ์
4. ข้อมูลเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ญาติผู้ต้องขังที่มาเยี่ยมผู้ต้องขัง ณ เรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ซึ่งมีการมาเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจากเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนระบุว่าในแต่ละเดือนมีญาติผู้ต้องขังมาเยี่ยมเฉลี่ยประมาณ 500 คนต่อเดือน (กรมราชทัณฑ์, 2567) ใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยอาศัยรายชื่อ/ลำดับการลงทะเบียนผู้มาเยี่ยม ณ จุดลงทะเบียนของเรือนจำเป็นเฟรมในการสุ่มโดยเริ่มสุ่มตำแหน่งเริ่มต้นแบบสุ่มในช่วง เช้า/บ่าย วันธรรมดา/วันหยุด คนต่อไปจนได้ตัวอย่างครบ 500 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะกระจายการเก็บข้อมูลตามวันและเวลา เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร ส่วนกลุ่มตัวอย่างขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมประมาณ 278 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ ในการหากลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิภาค อาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง (ตัวแปรต้น)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง 5 ด้านด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านสวัสดิการ และการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังที่มาใช้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentages) นำเสนอในรูปตาราง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่
 - 1) การทดสอบค่าที (t-test) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แบ่งออกเป็นมากกว่า 2 กลุ่ม
 - 2) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน
 - 3) การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 278 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 56.12 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21–35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 43.17 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81 ภูมิลำเนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 66.91 อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 38.85 ความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคู่สมรส จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.34

2. ผลการวิเคราะห์แสดงความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน

จากการศึกษาความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

2.1 การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.58) รองลงมา ได้แก่ ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.69) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.71) และด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

พิจารณารายด้านดังนี้

2.2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่เยี่ยมญาติมีความสะอาดและเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.63) รองลงมา ได้แก่ มีที่นั่ง ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69) สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเยี่ยมญาติอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.74) และพื้นที่รอเยี่ยมญาติมีความเหมาะสมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.55) รองลงมา ได้แก่

บุคลากรมีความเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.58) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.61) และบุคลากรให้ข้อมูลและคำแนะนำอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

2.4 ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กฎ ระเบียบมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.60) รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการเยี่ยมญาติไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.64) การจัดลำดับคิวมีความยุติธรรม ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) และระยะเวลาในการเยี่ยมญาติมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2.5 ด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดบริการที่คำนึงถึงผู้สูงอายุหรือผู้พิการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.73) รองลงมา ได้แก่ มีจุดให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.79) มีการดูแลความปลอดภัยอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.82) และการอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐาน การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานข้อที่ 1 ญาติผู้ต้องขังที่มีเพศแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติแตกต่างกันผลการวิจัย พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.036) ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ญาติผู้ต้องขังที่มีอายุต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติแตกต่างกันพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.021) ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ญาติผู้ต้องขังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.272)

ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ญาติผู้ต้องขังที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติแตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.432)

ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ญาติผู้ต้องขังที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติแตกต่างกัน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.021)

ยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ญาติผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์กับผู้ต้องขังแตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.012) ยอมรับสมมติฐาน

4. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าแม้ผู้มาใช้บริการจะมีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขัง ของเรือนจำจังหวัดแม่ฮ่องสอนพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านกฎ ระเบียบ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสวัสดิการและการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ญาติผู้ต้องขังรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของเรือนจำในเชิงบวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริการภาครัฐ เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้มีบทบาทโดยตรงในการสร้างประสบการณ์และความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัทรวิดี แสงแก้ว (2562) ซึ่งพบว่า ประชาชนและญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดเชียงรายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด เช่นเดียวกับ ธนภฤต วงศ์คำ (2563) และ กนกวรรณ พรหมมา (2564) ที่รายงานตรงกันว่า ด้านบุคลากรผู้

ให้บริการเป็นด้านที่ได้รับการประเมินสูงสุด นอกจากนี้ ปิยรัฐ จำแวง และคณะ (2565) ยังชี้ให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของเรือนจำ โดยเฉพาะด้านบุคลากรและขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ “บุคลากร” ในฐานะปัจจัยเชิงคุณภาพที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการ และสะท้อนถึงมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติผู้ต้องขังผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ อาชีพ และความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ส่งผลให้ระดับการประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ระดับการศึกษาและภูมิลำเนาไม่พบความแตกต่าง ความแตกต่างตาม เพศ สอดคล้องกับ จรัล ยศชัย (2563) ซึ่งระบุว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจ จากความแตกต่างด้านการรับรู้ ความคาดหวัง และประสบการณ์การใช้บริการในส่วนของ อายุ ที่พบความแตกต่างนั้น มีความสอดคล้องกับ ภัทรวดี แสงแก้ว (2562) ที่รายงานว่ อายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า บุคคลในแต่ละช่วงวัยมีมุมมองและความคาดหวังต่อบริการที่ต่างกัน สำหรับอาชีพที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพบริการสอดคล้องกับ จรัล ยศชัย (2563) เช่นกัน โดยอาชีพอาจเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดด้านเวลา ภาระงาน และประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งมีผลต่อทัศนคติและการรับรู้คุณภาพบริการ เดียวกัน การที่ระดับการศึกษาไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ยูพาพร สาระเวก และคณะ (2568) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาไม่ทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อันสะท้อนถึงมาตรฐานการให้บริการที่มีความเท่าเทียม ในด้านของความสัมพันธ์กับผู้ต้องขัง ที่พบความแตกต่างนั้น สอดคล้องกับทั้งจรัล ยศชัย (2563) และยูพาพร สาระเวก และคณะ (2568) ระบุว่า ความใกล้ชิดหรือบทบาททางครอบครัวมีผลต่อระดับการรับรู้คุณภาพและความพึงพอใจ สามารถอธิบายได้ว่า ญาติผู้ต้องขังที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น คู่สมรส หรือบิดามารดา อาจมีความคาดหวังและความอ่อนไหวต่อคุณภาพบริการมากกว่ากลุ่มญาติอื่น

ข้อเสนอแนะ

1. เรือนจำควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเยี่ยมญาติ โดยเฉพาะด้านบุคลากรผู้ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
2. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและการอำนวยความสะดวกแก่ญาติผู้ต้องขัง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น ความถี่ในการเยี่ยมชมญาติ ระยะเวลาในการรอคอย หรือประสบการณ์การใช้บริการ
2. ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของผู้มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์. (2560). **สิทธิของผู้ต้องขัง** : กรมราชทัณฑ์

กัญจนพร อ่วมสำอางค์. (2547). **การศึกษาคุณภาพชีวิตของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดกอง**

การศึกษาสงเคราะห์กรมสามัญศึกษาเขตภาคกลาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา

มหาบัณฑิต).กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กาญจนา ปินตาคำ. (2551). **คุณภาพชีวิตของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่อาศัยอยู่ใน**

หอพัก เอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), เชียงราย : มหาวิทยาลัยราช

ภัฏเชียงราย.

จารุพันธ์ อธิธาวัชกุล. (2553). **การบริหารคนเหนือตำรา.** กรุงเทพฯ : กรุงเทพฯธุรกิจ Biz book.

จิตรา เพียรล้ำเลิศ. (2559). **ความผิดเกี่ยวกับการควบคุมการขอทานการเรียไรและการโฆษณาโดย**

การใช้เครื่องขยายเสียง, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จรัล ยศชัย. (2563). **คุณภาพการให้บริการในการเข้าเยี่ยมผู้ต้องขังที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการ**
รับ

บริการของญาติผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดลำพูน. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จักรวาล สุขไมตรี, กীরติวรรณ กัลยาณมิตร และสัณห์ณัฐ จักรภักทวงศ์. (2565). **สภาพปัญหาการ**

ให้บริการผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำ จังหวัดระนอง, **วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ**, 5(2), 67-81.

โชคชัย พันธุ์พล, ชินโสธร วิสิฐนิกิจา และอิงอร ตันพันธ์. (2566). การให้บริการที่ดึงดูดความสนใจในการเยี่ยมผู้ต้องขังผ่านการร้องขอด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของเรือนจำพิเศษมีนบุรี, **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 6(4), 135-146.

เทพพิทักษ์ ดีแป้น, ภัทราพร เกษสังข์ และนฤมล ศักดิ์ปกรณ์กานต์. (2564). การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดการศึกษาสำหรับผู้ต้องขังเรือนจำจังหวัดเลย, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**, 9(1), 79-107.

ณรงค์ศักดิ์ ทะละภัก และคณะ. (2535). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต**. กรุงเทพฯ : พรศิวการพิมพ์

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2545). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น

ดวงใจ คำคง. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง** (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ธงชัย สันติวงศ์. (2560). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : วัฒนาไทยพานิช.

ธนกฤต วงศ์คำ. (2563). **คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม: กรณีศึกษาเรือนจำกลางจังหวัดลำพูน** (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิสารัตน์ ศิลปเดช. (2560). **ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต**. กรุงเทพฯ : พิเศษฐ์การพิมพ์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น** (พิมพ์ครั้งที่ ๕) กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น

ปิยรัฐ จำแถว, อิศรียา เฟิงแสน และเชษฐ ใจเพชร. (2565). **ความคิดเห็นของญาติผู้ต้องขังที่มีต่อ**

คุณภาพการให้บริการของเรือนจำอำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 13(1), 45–62.

ภัทรวดี แสงแก้ว. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเรือนจำจังหวัดเชียงใหม่วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ยุพาพร สาระเวก, ชัยมงคล สุพรมอินทร์ และมณีนภัทร์ ไทรมเมษ. (2568). **คุณภาพการให้บริการการเยี่ยมผู้ต้องขังด้วยแอปพลิเคชันไลน์ของทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี, วารสารการบริหารการจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน**, 3(1), 121-135.

ศิริสส์ แดงหวาน. (2563). **คุณภาพในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมผู้ต้องขังของเรือนจำจังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อุกฤษ ดาวังป้า, กฤตติกา แสนโภชน์, บุษกร สุขแสน และศุภกฤต ปิติพัฒน์. (2567). **กลยุทธ์การพัฒนาการให้บริการเยี่ยมผู้ต้องขังในวิถีกฎใหม่ของกลุ่มเรือนจำ และทัณฑสถาน เขต 4, วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**, 18(2), 256-271.

ภาษาอังกฤษ

Baster, N. (1985). **Social indicator research: some issues and debates**. In J.G.M. Hilhorst and M. Klatter (eds.), *Social Development in the Third World: Level of Living Indicators and Social Planning*. London: Croom Helm for the Institute of Social Studies.

Birjandi, M. and Ataei, M. (2013). **The relationship between the quality of work life and organizational commitment of the employees of Darab Cement Company: Case study in Iran**. **International journal of Business Economics and Finance**,

1(5), 154 - 164.

Campbell, A., Converse, P.E. and Rodgers, W.L. (1976). **The Quality of American Life.**

New York: Russell Sage Foundation.

Carling, P.J. (1993). Housing and supports for persons with severe Mental illness:

emerging approaches to research and practice. **Hospital and Community**

Psychiatry, 44(5), 439-449.

Clayton, A.P. (1972). **Human needs in Organizational settings.** New York: Free Press.

Cullen, N. (1978). **Measuring the impact of social policies.** Paper presented at the Ninth

World Congress of Sociology, Uppsala, Sweden, unpublished.

Phanthupon, C., Chokechai, P., & others. (2022). Service quality affecting satisfaction

of prisoners' relatives using LINE application: A case study of Min Buri Special

Prison. **Journal of Social Science Research**, 14(2), 85–102.

Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes.

Archives of Psychology, 22(140): 1–55.

Yamanae, Taro. (1967) **Statistics: An Introduction Analysis** (2nd Ed).

New York: Harper & Row.

Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its

implications for future research. **Journal of Marketing**, 1, p. 44

การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

MANAGEMENT OF OFFENDER REHABILITATION PROGRAMS AT

PHRANAKHONSRIAYUTTHAYA CENTRAL PRISON

ธนวันต์ รอดรู้

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมและรายด้าน (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาจำนวน 134 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า (1) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม รองลงมาคือ ด้านการวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการนำ ตามลำดับ (2) ระดับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดลงของอัตราการกระทำผิดซ้ำ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ต้องขัง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้ต้องขังที่เข้าร่วมโครงการมีทักษะอาชีพและทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพภายหลังพ้นโทษเพิ่มขึ้น และ (3) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการนำ และด้านการควบคุม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ การแก้ไขฟื้นฟู ผู้ต้องขัง เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of management of offender rehabilitation programs at Phranakhonsriyutthaya central prison in both overall and individual aspects. (2) To study the level of effectiveness regarding management of offender rehabilitation programs at Phranakhonsriyutthaya central prison. And (3) To analyze the relationship between management of offender rehabilitation programs and the effectiveness of management of offender rehabilitation programs.

This research was a quantitative research. The population for this study comprises 134 officers and staff members at Phranakhonsriyutthaya central prison. A sample of 100 participants was determined using the Taro Yamane's formula (1967) through a simple random sampling technique. Questionnaires were utilized as the research instrument for data collection. Statistical analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) The overall the level of management of offender rehabilitation programs at Phranakhonsriyutthaya central prison was rated at a high level. When analyzed by individual dimensions, all aspects were found to be at a high level. The dimensions with the highest mean scores were organizing and controlling, followed by planning, while leading received the lowest mean score. (2) The overall effectiveness of management of offender rehabilitation programs at Phranakhonsriyutthaya central prison was at a high level. When considering individual items, every category was rated at a high level. The highest mean scores were observed in the reduction of recidivism rates and the change in inmate behavior. Conversely, the item with the lowest mean score was the increase in vocational and life skills necessary for post-release living among inmates who participated in the programs. And (3) The four management dimensions consisting of planning, organizing, leading, and controlling did not have a statistically significant effect on the effectiveness of the level of management of offender rehabilitation programs at Phranakhonsriyutthaya central prison at the 0.05 level.

Keywords: Management, Rehabilitation, Inmates, Phranakhonsriyutthaya Central Prison

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักประการหนึ่งของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม คือการควบคุมและแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง เพื่อคืนคนดีมีคุณภาพกลับสู่สังคม ลดโอกาสในการหวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการสร้างความปลอดภัยให้แก่สังคมโดยรวม (ณัฐวุฒิ วัฒนธรรม, 2564) อย่างไรก็ตาม ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา ระบบงานราชทัณฑ์ของประเทศไทยต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงโครงสร้างที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังอย่างมีนัยสำคัญ

ปัญหาสำคัญลำดับแรกที่ส่งผลกระทบต่อเป็นวงกว้างคือ ภาวะผู้ต้องขังล้นเรือนจำ (Overcrowding) ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่มีสัดส่วนผู้ต้องขังต่อประชากรสูงเป็นอันดับต้นๆ ของโลก (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2566) สภาพความแออัดยัดเยียดนี้ไม่เพียงแต่สร้างปัญหาด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของผู้ต้องขังเท่านั้น แต่ยังทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งในด้านบุคลากร งบประมาณ และพื้นที่ในการจัดกิจกรรม ต้องถูกเฉลี่ยไปดูแลผู้ต้องขังจำนวนมหาศาล ส่งผลให้การดำเนินโปรแกรมแก้ไขฟื้นฟูไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ประการต่อมาคือ อัตราการกระทำผิดซ้ำ (Recidivism Rate) ที่ยังคงอยู่ในระดับสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายในการบรรลุเป้าหมายสูงสุดของกระบวนการฟื้นฟู ข้อมูลจากกรมราชทัณฑ์ชี้ให้เห็นว่า ผู้พ้นโทษจำนวนไม่น้อยหวนกลับไปกระทำผิดและต้องเข้าสู่เรือนจำอีกครั้งภายในระยะเวลาไม่นาน (กรมราชทัณฑ์, 2566) ตัวเลขดังกล่าวเป็นเครื่องบ่งชี้ว่ากระบวนการแก้ไขฟื้นฟูที่ใช้อยู่อาจยังไม่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ พฤติกรรม และทักษะที่จำเป็นต่อการกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างยั่งยืน ผู้พ้นโทษยังคงต้องเผชิญกับอุปสรรคสำคัญ เช่น การไม่มีงานทำ การไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม และการขาดทักษะในการปรับตัว ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงที่นำไปสู่การกระทำผิดซ้ำ

จากปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความสำเร็จของงานแก้ไขฟื้นฟูไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวโปรแกรมหรือกิจกรรมเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การวางแผนนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร การนำโปรแกรมไปปฏิบัติใช้จริงในเรือนจำ ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล เพื่อให้แน่ใจว่าโปรแกรมที่ใช้นั้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ต้องขังแต่ละประเภทและบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป การขาดการศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ อาจทำให้การแก้ไขปัญหานั้นไปอย่างไม่ตรงจุดและไม่ยั่งยืน

แนวคิดกระบวนการจัดการ (Management Process) หรือที่เรียกว่า P-O-L-C ซึ่งพัฒนาต่อยอดมาจากแนวคิดของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) บิดาแห่งทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ แนวคิดนี้มองว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบไปด้วยหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) การกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงาน 2) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรทรัพยากรและโครงสร้างองค์กร 3) การนำ (Leading) การจูงใจ สื่อสาร และกำกับดูแลบุคลากร และ 4) การควบคุม (Controlling) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน (Henri Fayol, 1916 อ้างถึงใน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2562)

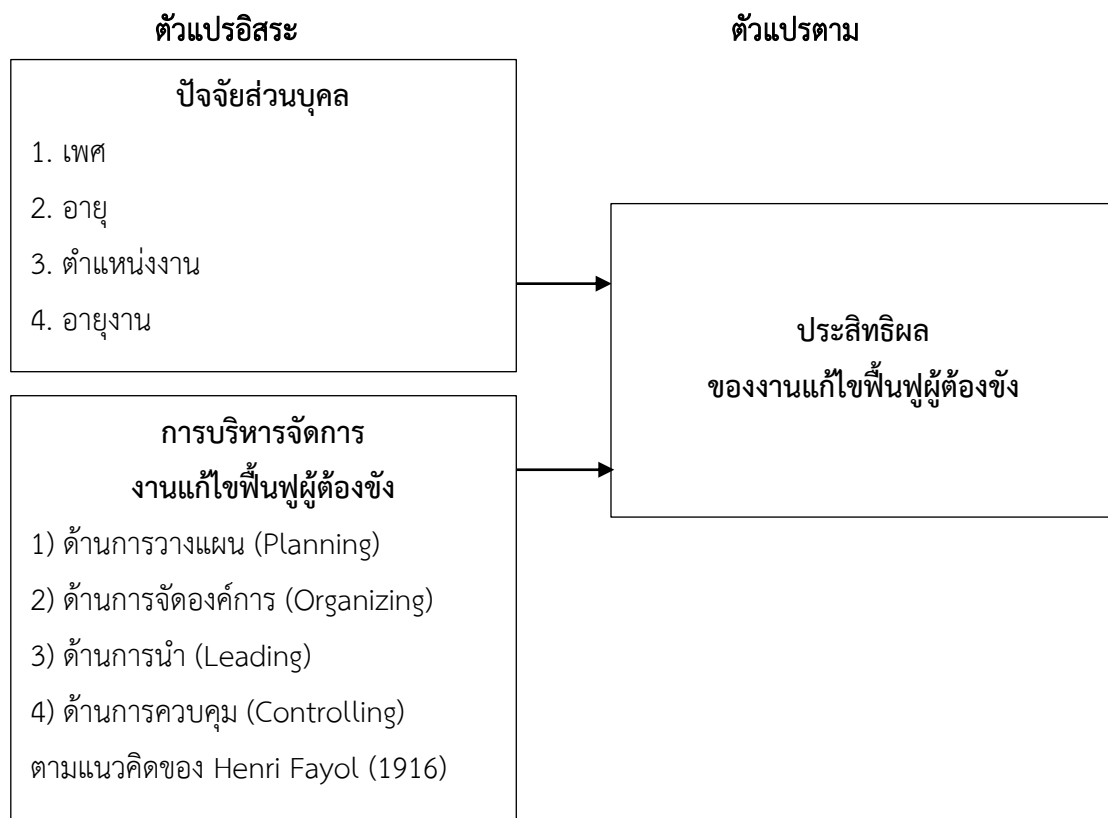
ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำ

กลางพระนครศรีอยุธยา อย่างละเอียดและรอบด้าน เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยแห่งความสำเร็จในกระบวนการบริหารจัดการงานดังกล่าว ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อกรมราชทัณฑ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนานโยบาย กลยุทธ์ และกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การลดอัตราการกระทำผิดซ้ำและสร้างสังคมที่ปลอดภัยอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมและรายด้านตามแนวคิด P-O-L-C
- 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา
- 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1 สมมติฐานหลัก

การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

สมมติฐานรอง

1) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

2) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

3) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ด้านการนำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

4) การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นเรื่อง การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา โดยการใช้แนวคิดของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพประกอบไปด้วยหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การนำ (Leading) และ 4) การควบคุม (Controlling)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง โดยวัดจากกระบวนการจัดการ 4 ด้าน (P-O-L-C) ตามแนวคิดของ Henri Fayol (1916) ได้แก่

- 1.1) ด้านการวางแผน (Planning)
- 1.2) ด้านการจัดองค์การ (Organizing)
- 1.3) ด้านการนำ (Leading)
- 1.4) ด้านการควบคุม (Controlling)

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด ได้แก่

- 2.1) การลดลงของอัตราการกระทำผิดซ้ำ (Reduced Recidivism Rate)
- 2.2) ความสำเร็จในการกลับคืนสู่สังคม (Successful Reintegration)
- 2.3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ต้องขัง (Inmate Behavioral Change)

2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาจำนวน 134 คน (เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาจำนวน 100 คน ที่ได้จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 2.2 แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของกรมราชทัณฑ์
- 2.3 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ
- 2.4 บริบทของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาจำนวน 134 คน (เรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานในเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาที่ได้จากการแทนค่าในสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด 134 คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดไว้ในระดับร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน 100 คน กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างใช้ในการศึกษาโดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

- 1 สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น มีขั้นตอน ดังนี้

สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นแบบสอบถามใช้ในการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานแก่ไขพื้นฟูผู้ต้องขัง โดยวัดจากกระบวนการจัดการ 4 ด้าน (P-O-L-C) ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดองค์การ (Organizing) ด้านการนำ (Leading) และด้านการควบคุม (Controlling) โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับประสิทธิผลของงานแก่ไขพื้นฟูผู้ต้องขัง ซึ่งสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด ได้แก่ การลดลงของอัตราการกระทำผิดซ้ำ (Reduced Recidivism Rate) ความสำเร็จในการกลับคืนสู่สังคม (Successful Reintegration) และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ต้องขัง (Inmate Behavioral Change) โดยแบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1 ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน สมบูรณ์ จำนวน 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
- 2 จัดระบบข้อมูล ตรวจสอบและรวบรวมคะแนนแบบสอบถามที่สมบูรณ์
- 3 ลงรหัสข้อมูล และนำไปคำนวณค่าสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
- 4 นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นตารางเพื่อประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อสรุป ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (%) (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการงานแก่ไขพื้นฟูผู้ต้องขังและระดับประสิทธิผลของงานแก่ไขพื้นฟูผู้ต้องขัง ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 2) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลของงานแก่ไขพื้นฟูผู้ต้องขังจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่

1) สถิติ t-test สำหรับการเปรียบเทียบตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

2) สถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับการเปรียบเทียบความแปรปรวนระหว่างตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ย 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc) โดยวิธี LSD

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังกับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ได้แก่

1) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปผลการวิจัย

1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน/สายงานวิชาการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และมีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มสถานภาพมีมุมมองต่อความสำเร็จและการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังที่สอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

2 วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังของเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยาในภาพรวมและรายด้านตามแนวคิด P-O-L-C

การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการจัดองค์การ (\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.65) และด้านการควบคุม (\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.69) รองลงมาคือด้านการวางแผน (\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการนำ (\bar{X} = 4.34, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

3 วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังเรือนจำกลางพระนครศรีอยุธยา

ระดับประสิทธิผลของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับ 1 การลดลงของอัตราการกระทำผิดซ้ำ ท่านเห็นว่างานแก้ไขฟื้นฟูช่วยลดโอกาสที่ผู้ต้องขังจะกลับมากระทำผิดซ้ำได้มากน้อยเพียงใด (\bar{X} = 4.43, S.D. = 0.57) และ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ต้องขัง ท่านเห็นว่าผู้ต้องขังที่เข้าร่วมโครงการมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นมากน้อยเพียงใด (\bar{X} = 4.43,

S.D. = 0.59) อันดับที่ 2 ผู้ต้องขังที่ได้รับการแก้ไขฟื้นฟูแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองมากขึ้น (\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.58) อันดับที่ 3 ความสำเร็จในการคืนสู่สังคม ท่านเห็นว่าผู้ต้องขังที่ฟื้นฟูได้รับการเตรียมความพร้อมและสามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมได้สำเร็จอย่างน้อยเพียงใด (\bar{X} = 4.38, S.D. = 0.75) และ อันดับที่ 4 ผู้ต้องขังที่เข้าร่วมโครงการมีทักษะอาชีพและทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีพภายหลังฟื้นฟูเพิ่มขึ้น (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.68)

3 วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังกับ ประสิทธิภาพของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

การบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้าน การนำ และด้านการควบคุม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังทั้งหมดที่นำมาศึกษา ยังไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของ การดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังได้อย่างมี นัยสำคัญ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบ แบบสอบถามในทุกกลุ่มสถานภาพมีมุมมองต่อความสำเร็จและการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังที่สอดคล้อง กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด

ผลการศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลทั้งในด้านเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้ เห็นถึงความเป็นปึกแผ่นและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนภายในองค์กร ซึ่งบ่งบอกว่าบุคลากรทุกกลุ่มต่าง มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันต่อเป้าหมายของการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ปรากฏการณ์นี้อาจมีสาเหตุมาจากการที่องค์กรมีการวางระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงการ ถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ทำให้ความแตกต่างส่วนบุคคลไม่เป็นข้อจำกัด ในการประเมินหรือขับเคลื่อนความสำเร็จของการแก้ไขฟื้นฟู ส่งผลให้การดำเนินงานในภาพรวมมีความเป็น เอกภาพและสามารถมุ่งสู่เป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อนำไปพิจารณาร่วมกับงานวิจัยของ วิชัชเวช ปัญญาณี และคณะ (2564) จะเห็นได้ว่าทัศนคติที่ สอดคล้องกันของเจ้าหน้าที่นี้เป็นรากฐานสำคัญในการเปิดรับความร่วมมือจากภาคประชาชนและผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านตามที่กฎหมายราชทัณฑ์ควรจะได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความยุติธรรมและส่งเสริมการ กลับเข้าสู่สังคมได้อย่างปกติ อย่างไรก็ตามแม้บุคลากรจะมีทัศนคติที่พร้อมเพรียงกัน แต่ในเชิงการบริหาร จัดการยังคงต้องเผชิญกับอุปสรรคเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ปรีชญานันท์ นักพ่อน (2565) ที่ระบุ ว่าข้อจำกัดทางกายภาพและปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำส่งผลให้งานแก้ไขฟื้นฟูยังคงถูกมองว่าเป็นเพียงภารกิจ เสริมในบางสถานการณ์ ดังนั้นการมีมุมมองที่เป็นเอกภาพตามผลการศึกษานี้จึงต้องได้รับการสนับสนุนด้วย

การปรับปรุงทรัพยากรและการจัดการเชิงระบบเพื่อให้เจตนาของเจ้าหน้าที่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นผลสัมฤทธิ์ที่แท้จริงได้ ซึ่งประเด็นนี้ยังเชื่อมโยงไปถึงข้อเสนอแนะของ พระราชพร สุวรรณภาค (2566) ที่เน้นการผสมผสานรอยต่อจากเรือนจำสู่ชุมชนในรูปแบบเครือข่ายบูรณาการร่วมกับครอบครัวและหน่วยงานภายนอก โดยการที่เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีแนวคิดที่ตรงกันย่อมส่งผลให้การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นต่ำและการพิทักษ์สิทธิผู้ต้องขังกลุ่มเฉพาะ เช่น ผู้ต้องขังสูงอายุ สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความขัดแย้งภายในองค์กรในการมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือการพัฒนาพฤตินิสัยและการป้องกันการกลับมามีพฤติกรรมซ้ำอย่างยั่งยืน

เมื่อนำไปพิจารณาเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับข้อค้นพบของ วิชัชฌัน ปัญญาณี และคณะ 2564 ที่ชี้ให้เห็นว่าหัวใจสำคัญของการฟื้นฟูอาชญากรรมที่เนื้อหาเฉพาะด้าน เช่น การฝึกอาชีพและการตั้งภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงคุณภาพที่ส่งผลต่อผู้ต้องขังมากกว่าแค่ระบบการบริหารจัดการเชิงโครงสร้าง นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับงานวิจัยของ ปรัชญาณ์ นักพ่อน 2565 ที่ระบุว่าอุปสรรคสำคัญอย่างปัญหาผู้ต้องขังล้นเรือนจำและข้อจำกัดทางกายภาพเป็นปัจจัยภายนอกที่ระบบบริหารจัดการทั่วไปไม่สามารถควบคุมได้โดยง่าย จึงทำให้กระบวนการวางแผนหรือการควบคุมภายในไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างแม่นยำ ในทำนองเดียวกัน ข้อเสนอแนะของ พระราชพร สุวรรณภาค 2566 ที่เน้นเรื่องการผสมผสานรอยต่อสู่ชุมชนและการดูแลกลุ่มเฉพาะทาง ตลอดจนชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลของการฟื้นฟูต้องอาศัยการทำงานเชิงรุกนอกเหนือไปจากอำนาจการบริหารจัดการภายในเรือนจำเพียงลำพัง ดังนั้นการที่ปัจจัยบริหารจัดการทั้ง 4 ด้านไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการยืนยันว่าการยกระดับประสิทธิผลในงานราชทัณฑ์จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพเชิงลึกในรายโครงการและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากสังคมภายนอกควบคู่ไปกับการบริหารจัดการภายในที่ได้มาตรฐานอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านการนำมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับการบริหารจัดการด้านอื่น หน่วยงานควรจัดอบรมพัฒนาทักษะการสื่อสาร ภาวะผู้นำ และเทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับบริหารและหัวหน้างาน เพื่อเปลี่ยนจากการกำกับดูแลตามระเบียบเพียงอย่างเดียวไปสู่การบริหารงานที่เน้นการสร้างพลังร่วมและความเข้าใจเป้าหมายในการแก้ไขฟื้นฟูอย่างแท้จริง ซึ่งจะช่วยยกระดับให้งานแก้ไขฟื้นฟูเป็นภารกิจหลักที่เข้มแข็ง

2. จากผลการศึกษาที่พบว่าประสิทธิผลด้านทักษะอาชีพและทักษะชีวิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับสุดท้าย กรมราชทัณฑ์ควรเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ภาคเอกชน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตรและการฝึกวิชาชีพอย่างเป็นรูปธรรม ตามแนวทางที่ วิชัชฌัน ปัญญาณี และคณะ (2564) ได้เสนอไว้ เพื่อให้ทักษะที่ผู้ต้องขังได้รับสอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานในปัจจุบันและสามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริงภายหลังพ้นโทษ

3. หน่วยงานควรนำรูปแบบการบริหารจัดการที่มีความโดดเด่นด้านการจัดการและการควบคุมมาต่อยอดสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชนและครอบครัว สอดคล้องกับข้อเสนอของ พระราชพร สุวรรณภาส (2566) เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ต้องขังก่อนปล่อยตัว โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้ต้องขังที่ไม่มีที่พักอาศัย เพื่อลดช่องว่างและอุปสรรคในการกลับเข้าสู่สังคมและป้องกันการกลับมากระทำผิดซ้ำอย่างยั่งยืน

4. แม้ระบบการบริหารจัดการจะอยู่ในเกณฑ์ดีแต่ยังไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลได้ชัดเจน เนื่องจากข้อจำกัดด้านกายภาพตามข้อบ่งชี้ของ ปรีชญาณ นักพ่อน (2565) ดังนั้นหน่วยงานควรมีการทบทวนสัดส่วนผู้ต้องขังต่อพื้นที่และทรัพยากรที่ใช้ในการฟื้นฟู โดยมุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณและเครื่องมือที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรม เพื่อให้การวางแผนและการควบคุมที่ทำได้ดียิ่งขึ้นแล้วสามารถนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่มีนัยสำคัญได้มากยิ่งขึ้น

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากการบริหารจัดการ เช่น สภาพจิตใจ และความพร้อมของผู้ต้องขัง ทศนคติของสังคมต่อผู้พ้นโทษ หรือคุณภาพของหลักสูตรการบำบัดฟื้นฟู เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลของการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความต้องการและประสิทธิผลของการแก้ไขฟื้นฟูในกลุ่มผู้ต้องขังที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้กระทำผิดคดีอาเสพติดเทียบกับคดีเกี่ยวกับทรัพย์สิน หรือกลุ่มผู้ต้องขังวัยหนุ่มเทียบกับกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการฟื้นฟูที่เฉพาะเจาะจงและมีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการศึกษาวิจัยแบบติดตามผลต่อเนื่อง 1 ถึง 3 ปี ภายหลังจากผู้ต้องขังพ้นโทษ เพื่อประเมินความสำเร็จในการคืนสู่สังคมและการประกอบอาชีพที่แท้จริง ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลที่ชัดเจนที่สุดของงานแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขัง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์. (2563). *แผนยุทธศาสตร์กรมราชทัณฑ์ พ.ศ. 2563-2566*.

กฤษณพงศ์ พุทธระกูล, พันตำรวจโท ดร., และคณะ. (2562). *การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบงานราชทัณฑ์ไทยเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย* (รายงานผลการวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ชวลิต อุดมศรี. (2559). *การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบำบัดฟื้นฟูแก้ไขผู้ต้องขังของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานบำบัดพิเศษ* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ปรีชญาณ นักพ่อน. (2565). การดำเนินการนโยบายการบำบัดฟื้นฟูผู้ต้องขังคดีอาเสพติดในเรือนจำของไทย. *วารสารการพัฒนาการบริหารสมัยใหม่*, 15(1), 93-108.

พระราชพร สุวรรณากาศ. (2566). การวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังสูงอายุ. *วารสารการพัฒนาสังคม*, 25(2), 22-35.

วิรัชพันธ์ ปัญญาณี, และคณะ. (2564). การฝึกอาชีพเพื่อการแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังตามกฎหมายบังคับโทษของไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 1(1), 184-210.

ภาษาอังกฤษ

Aos, S., Miller, M., & Drake, E. (2006). *The effectiveness of cognitive-behavioral programs in reducing recidivism: A meta-analysis of studies on correctional interventions*. Washington State Institute for Public Policy.

Bloom, B. (2014). *Rehabilitation and reintegration of female offenders: A study of gender-responsive correctional programs* (Report). National Institute of Justice.

Carpenter, M., Bauer, T., & Erdogan, B. (2010). *Management principles*. Flat World Knowledge.

Cole, G. A. (2011). *Management: Theory and practice* (6th ed.). Cengage Learning EMEA.

Daft, R. L. (2016). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.

Davis, L. M., Bozick, R., Steele, J. L., Saunders, J., & Miles, J. N. V. (2013). *Correctional education and vocational training: The impact on post-release employment and recidivism*. RAND Corporation.

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.

Fayol, H. (1949). *General and industrial management* (C. Storrs, Trans.). Sir Isaac Pitman & Sons. (Original work published 1916)

Hamel, G., & Prahalad, C. K. (1994). *Competing for the future*. Harvard Business School Press.

Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Management: A systems and contingency analysis of managerial functions* (6th ed.). McGraw-Hill.

Lowenkamp, C. T., Latessa, E. J., & Smith, P. (2006). The implementation of "What Works" principles in correctional settings: Challenges and best practices. *Correctional Policy Inventory*, 5(1), 1-28.

Luthans, F. (2011). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill Irwin.

Mears, D. P., Wang, X., Hay, C., & Gertz, M. (2013). Prison management and rehabilitation: Examining the effects of prison climate and offender-staff relationships on post-release outcomes. *Journal of Criminal Justice*, 41(4), 216-224.

Petersilia, J. (2011). *When prisoners come home: Parole and prisoner reentry*. Oxford University Press.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson Education.

Siegel, L. J., & Worrall, J. L. (2018). *Introduction to criminal justice* (16th ed.). Cengage Learning.

United Nations. (2015). *United Nations standard minimum rules for the treatment of prisoners (the Nelson Mandela rules)*.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.

แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู
อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ธนายุทธ วุฒิกัญย์

GUIDELINES FOR ORGANIZING LOCAL COMMUNITIES TO DEVELOP
COMMUNITY DEVELOPMENT PLANS BANG PU SUBDISTRICT
MUNICIPALITY, MUEANG SAMUT PRAKAN DISTRICT, SAMUT
PRAKAN PROVINCE

Petty Office First Class Thanayut Wuttkun

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 119,041 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทำโร ยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับข้อมูลแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความถี่ข้อมูลแล้วสรุปออกมาเป็นประเด็นแต่ละข้อ

ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลมากที่สุด รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีส่วนร่วมในด้านผลประโยชน์น้อยสุด (2) ปัญหาอุปสรรคที่พบ ได้แก่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกันว่ากำลังรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะจัดทำแผน การเสนอความเห็นไปแล้วแต่ไม่ได้บรรจุความต้องการนั้นไว้ในแผน ควรมีการสรุปผลให้แก่ประชาชน

ทราบเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล (3) แนวทางในการส่งเสริมการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ได้แก่ ควรจะต้องรับฟังและนำปัญหาความต้องการของประชาชนที่แท้จริง ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง ควรให้ผู้แทนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และควรมีการสรุปผลให้แก่ประชาชนทราบเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

คำสำคัญ: แผนพัฒนาท้องถิ่น แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the factors affecting the approach of conducting local community meetings to prepare community development plans of Bang Pu Subdistrict Municipality, Muang Samut Prakan District, Samut Prakan Province; (2) to study the problems and obstacles of the approach of conducting local community meetings to prepare community development plans of Bang Pu Subdistrict Municipality, Muang Samut Prakan District, Samut Prakan Province; and (3) to study the approach to promoting the conduct of local community meetings to prepare community development plans of Bang Pu Subdistrict Municipality, Muang Samut Prakan District, Samut Prakan Province.

This research is quantitative. The population used in this research is the 119,041 eligible voters in Bang Pu Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province. The sample size was determined using Tamro Yamane's formula, resulting in a sample of 399 people obtained through simple random sampling. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistical methods used for analysis include frequency, percentage, mean, minimum, maximum, and standard deviation. For open-ended data, which is qualitative data, the researcher analyzed the frequency of the data and summarized it into individual points.

The results of the research found that (1) The approach to conducting local community consultations to develop community development plans was at a moderate level overall, with the public participating the most in monitoring and evaluation, followed by participation in implementation and decision-making, with the least participation in benefits. (2) the Obstacles found included: there was no public announcement that people's opinions were being sought before the plan was made; opinions were submitted but their needs were not included in the plan; there should be a summary of the results for the public to know at the end of the fiscal year; and the public should have participated in the evaluation. (3) the Approaches to promoting the conduct of local community consultations to develop community development plans included: it is necessary to listen to and incorporate the real problems and needs of the people; there should be widespread public announcements; representatives should be allowed to participate in decision-making; and there should be a summary of the results for the public to know at the end of the fiscal year.

Keywords: Local Development Plan, Guidelines for organizing local communities to develop community development plans Bang Pu Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดบทบาทภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยปฏิบัติรองรับ พ.ศ. 2542 ภารกิจตามนโยบายการกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ทั้งการกระจายงานของกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ ลงสู่ท้องถิ่น การกระจายงบประมาณให้ท้องถิ่นบริหารจัดการเพื่อการตัดสินใจแก้ไขพัฒนา ท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง ภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2546 ซึ่งปัจจุบันได้ยกเลิกและใช้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 ให้แนวทางจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น กำหนดองค์กรจัดทำแผนพัฒนา ขั้นตอนดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา และการแก้ไขเพิ่มเติม หรือการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นและจัดทำแผนพัฒนา ของตนเอง เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการในอนาคต โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แผน พัฒนาท้องถิ่นเป็นกรอบและแนวทางในการบริหารงานของท้องถิ่นให้มีความคล่องตัวและสอดคล้อง กับนโยบายของคณะผู้บริหาร ยุทธศาสตร์การพัฒนาอำเภอ ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด นโยบาย รัฐบาล และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ดีจะต้อง ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบ เพื่อให้แผนพัฒนาท้องถิ่นสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างแท้จริง

การจัดทำแผนพัฒนาสามปีทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาตามข้อบังคับและงบประมาณรายจ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การพัฒนาในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น และทำให้ประชาชนทราบล่วงหน้าว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินงานอะไร เพื่อการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านความถูกต้องและโปร่งใส จะเห็นได้ว่า หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดจัดทำแผนพัฒนาที่ไม่ได้มาตรฐาน การพัฒนาส่วนท้องถิ่นนั้นก็จะมีบรรลุเป้าหมายได้ (กรมการปกครอง, 2549, หน้า 18) “การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น” จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถในการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการของท้องถิ่น โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น, 2541,

แต่การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นยังอยู่ในวงจำกัด การเข้าไปมีบทบาท ของประชาชนมีน้อย วางแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ในการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งจะเป็นการ บริหารและพัฒนาที่ สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง (บุญยรัตน์ โดทอง, 2537, หน้า 31)

เทศบาลตำบลนาตุน อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม ได้จัดทำแผนพัฒนาสามปีและ ให้ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลนาตุนได้มีส่วนร่วม โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) คณะกรรมการพัฒนา ท้องถิ่นร่วมกับ ประชาคมท้องถิ่นกำหนดประเด็นหลักการพัฒนาให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการ พัฒนาในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา รวมทั้งสอดคล้องกับปัญหาและความ ต้องการของชุมชน โดยนำข้อมูล พื้นฐานในการพัฒนาจากหน่วยงานต่าง ๆ และข้อมูลในแผนชุมชน มาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนา สามปี 2) คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นรวบรวมประเด็นหลักการพัฒนา ปัญหา ความ ต้องการและข้อมูล นำมาจัดทำร่างแผนพัฒนา สามปี แล้วเสนอคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น 3) คณะกรรมการ พัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผน พัฒนาสามปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น และ 4) ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณา อนุมัติร่างแผนพัฒนาสามปี และประกาศใช้ จากรายงานการประชุมประชาคมหมู่บ้านในเทศบาลตำบลนาตุน เพื่อพิจารณา ปัญหาและนำเสนอปัญหาเข้าแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554-2556) ของแต่ละหมู่บ้าน พบปัญหา ที่สำคัญคือ ประชาคมส่วนมากไม่เข้าร่วมประชุมและไม่เห็นประโยชน์ของการเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประชุม เห็นได้จากในการประชุมประชาคมเพื่อช่วยกันเสนอและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อนำเสนอเข้า แผนพัฒนาสามปีนั้น แต่ละครั้งจะมีเฉพาะผู้นำชุมชนและคณะกรรมการหมู่บ้านที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องจริง ๆ เข้าร่วมประชุม ทำให้โครงการที่ได้ไม่ตรงความต้องการ หรืออาจส่งผลกระทบต่อ ในทางเสียหายแก่องค์กร เช่น สูญเสียงบประมาณโดยไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยในฐานะที่เป็น พนักงานสังกัดองค์กรปกครองท้องถิ่นจึง สนใจศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำ แผนพัฒนาสามปี เพื่อหาแนวทางพัฒนา กระบวนการการจัดทำแผนพัฒนาสามปีให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ในเขตพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชาคมออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการประชาคมในการตัดสินใจ

ด้านการประชาคมในการปฏิบัติการ

ด้านการประชาคมในผลประโยชน์

ด้านการประชาคมในการติดตามประเมินผล

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 119,041 คน ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2567

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากประชากร จำนวน 119,041 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อถือ ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ ร้อยละ ± 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 398.6604 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างให้เป็นจำนวนเต็มรวมทั้งหมด 399 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 - เดือน มกราคม 2569

รวมระยะเวลา 4 เดือน

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 เดือน มกราคม 2569

รวมระยะเวลา 4 เดือน

การเลือกเรื่องและกำหนดปัญหาการวิจัย ตุลาคม 2568

ศึกษาและค้นคว้าหัวข้อการทำวิจัย พฤศจิกายน 2568

นำเสนอโครงร่างการวิจัย พฤศจิกายน 2568

ทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พฤศจิกายน 2568

เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง พฤศจิกายน 2568 – ธันวาคม 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล ธันวาคม 2568

การนำเสนอผลข้อมูลและการประเมินผลการวิจัย มกราคม 2569

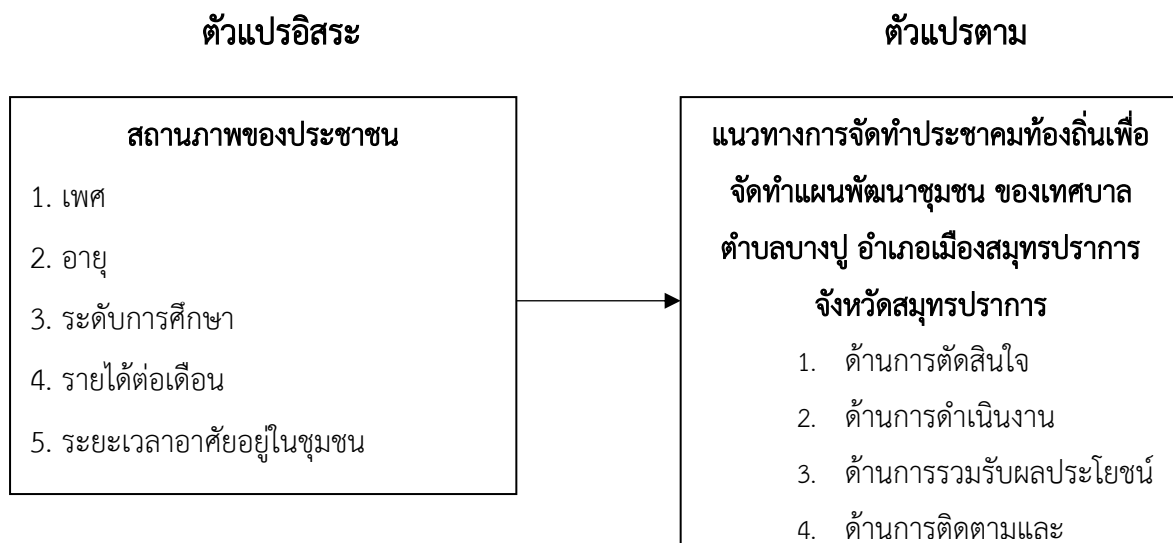
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 รายได้ต่อเดือน
- 1.5 ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน
- 1.6 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาล ตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ของเทศบาล ตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประชาคมของประชาชน
- 2.3 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเทศบาลตำบลบางปู
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประชุม และการระดมความคิด

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 119,041 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 399 คน โดยใช้ การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad N = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง = 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{119,041}{1 + 119,041 (0.05)^2} \\ &= 398.6604 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 399 คน

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการศึกษา และทฤษฎีการสร้างเครื่องมือจากตำราหลาย ๆ เล่ม ที่ผู้ศึกษาได้พิจารณา ถึงความเหมาะสม ข้อดี ข้อด้อย ของแต่ละวิธี รวมทั้งคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะให้ข้อมูล ว่าสามารถเข้าใจข้อคำถามได้ดีมากน้อยเพียงใด อันจะส่งผลต่อความถูกต้องเป็นจริงของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์ประมวลผลในขั้นต่อไป ซึ่งโครงสร้างของเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้านี้ แบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วน ในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ ให้ข้อมูลเองโดยตรง

ส่วนที่ 2 คำถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการประชามติออกเป็น 4 ประเด็นใหญ่ ได้แก่ ประเด็นด้านการประชามติในการตัดสินใจ ประเด็นด้านการประชามติ ในการปฏิบัติการ ประเด็นด้านการประชามติในผลประโยชน์ และประเด็นด้านการประชามติ ในการติดตามประเมินผล โดยแต่ละประเด็นใหญ่ก็จะมีประเด็นย่อย ๆ สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ประเด็นย่อย ๆ แต่ละประเด็นว่า คิดเห็นเป็นอย่างไร โดยจัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นว่ามีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่ผู้ศึกษาอาจจะทบทวนสังเคราะห์ได้ไม่ครบถ้วนเท่าที่ควร ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ประกอบความสมบูรณ์ของการศึกษา โดยจะวิเคราะห์เชิงเนื้อหาใช้ค่าความถี่ แล้วสรุปผลออกมาเป็นการอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดทำประชามติท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลบางปู มีวิธีการรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.4.1 วิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสารบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเอกสาร

ของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ ของการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

3.4.2 วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ผู้วิจัยจะทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดทำ เอกสารในรูปแบบ Google Form เพื่อให้สะดวกแก่การเก็บรวบรวม รวดเร็ว และประหยัด โดยให้กลุ่ม ตัวอย่างคือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 392 คน สแกน QR Code แล้วตอบแบบสอบถามผ่านทาง โทรศัพท์

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.5.2 สำหรับข้อมูลแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความถี่ ข้อมูลแล้วสรุปออกมาเป็นประเด็นแต่ละข้อ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.82 และเป็นเพศชาย จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.18 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 – 41 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.24 รองลงอยู่ในช่วงอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.44 อยู่ใน ช่วงอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 ช่วงอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 31 คน คิด เป็นร้อยละ 7.91 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.81 ตามลำดับส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56 รองลงจบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 13.27 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อาชีพ รับราชการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 อาชีพพนักงานราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 อาชีพ แม่บ้าน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.55 และนักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 ตามลำดับ ส่วนใหญ่รายได้ 15,001 –20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 29.59 รองลงมารายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39 รายได้ 10,001 -15,000 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 17.86 รายได้ 30,001 -50,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 รายได้มากกว่า 50,001

บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 และรายได้ 5,000 -10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.16 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลบางปู ผลการศึกษาพบว่า การประชาคมรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.14$, S.D. = 1.32) เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่า การประชาคมทุกด้านที่มีระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ การประชาคมในติดตามประเมินผล ($= 3.37$, S.D. = 1.35) การประชาคมในผลประโยชน์ ($= 3.13$, S.D. = 1.29) การประชาคมในการปฏิบัติการ ($= 3.08$, S.D. = 1.29) และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($= 3.02$, S.D. = 1.31)

การประชาคมในการตัดสินใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.02$, S.D. = 1.31) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำไปพัฒนาชุมชน ($= 3.11$, S.D. = 1.34) รองลงมาคือ ข้อ 3 ได้ร่วมกับเทศบาลในการริเริ่มกำหนดเสนอโครงการและแผนงานต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมของชุมชนต่าง ๆ ($= 3.09$, S.D. = 1.37) ข้อ 1 ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อเสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่น ($= 3.06$, S.D. = 1.31) ข้อ 2 ได้ร่วมคิดและตัดสินใจกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ($= 3.04$, S.D. = 1.30) ข้อ 6 มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ($= 3.03$, S.D. = 1.28) ข้อ 7 เทศบาลเคยสอบถามความต้องการเพื่อนำไปประกอบ ในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ($= 3.00$, S.D. = 1.30) ข้อ 8 ความต้องการของท่านหรือชุมชนได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาล ($= 2.92$, S.D. = 1.28) และข้อ 5 ได้ เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล ($= 2.91$, S.D. = 1.33) ตามลำดับ

การประชาคมในการปฏิบัติการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.08$, S.D. = 1.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 ได้เข้าร่วมเป็นกรรมการบริหารงานโครงการหรือแผนพัฒนาของเทศบาล ($= 3.19$, S.D. = 1.30) รองลงมาคือ ข้อ 3 เคยเข้าร่วม การประชุมเพื่อกำหนดนโยบายการจัดสรรงบประมาณประจำปีของเทศบาล ($= 3.16$, S.D. = 1.32) ข้อ 6 มีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล ($= 3.15$, S.D. = 1.31) ข้อ 2 มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาล ($= 3.13$, S.D. = 1.21) ข้อ 1 มีส่วนร่วมหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($= 2.96$, S.D. = 1.24) และ ข้อ 4 ท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม ที่เทศบาลจัดทำขึ้น ($= 2.87$, S.D. = 1.30) ตามลำดับ

การประชาคมในด้านผลประโยชน์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.13$, S.D. = 1.29) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 ท่านเคยได้รับค่าตอบแทนหรือ รับของรางวัลที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาล ($= 3.23$, S.D. = 1.30) รองลงมาคือ ข้อ 2 ท่านได้ร่วมจัดทำ

แผนงาน/โครงการที่มีลักษณะเป็นการแจกวัสดุสิ่งของ เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มสตรี เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในท้องถิ่น ($= 3.13$, $S.D. = 1.29$) ข้อ 3 ท่านได้ร่วมจัดทำแผนงาน/โครงการที่มีลักษณะเป็นการแจกวัสดุสิ่งของ เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในท้องถิ่น ($= 3.13$, $S.D. = 1.28$) ข้อ 4 ท่านเคยได้ร่วมจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับงาน ด้านสาธารณสุข โภค การงานด้านการศึกษา ($= 3.09$, $S.D. = 1.27$) ข้อ 1 ท่านได้ร่วมจัดทำแผนงาน/โครงการที่มีลักษณะเป็นการแจกวัสดุสิ่งของ เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มฝึกอาชีพ เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนในท้องถิ่น ($= 3.08$, $S.D. = 1.31$) ตามลำดับ

ด้านติดตามประเมินผลพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($= 3.37$, $S.D. = 1.35$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 5 ท่านมีส่วนร่วมในการควบคุมการจัดทำบัญชี ของเทศบาล ($= 3.43$, $S.D. = 1.35$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ท่านมีส่วนร่วมในการควบคุมการใช้งบประมาณพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล ($= 3.40$, $S.D. = 1.36$) ข้อ 6 ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาล ($= 3.37$, $S.D. = 1.39$) ข้อ 4 ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใส ในการบริหารงานของเทศบาล ($= 3.35$, $S.D. = 1.31$) ข้อ 2 ท่านได้รับการแต่งตั้งหรือเข้าเป็นกรรมการประเมินผลแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล ($= 3.35$, $S.D. = 1.36$) และข้อ 1 ท่านมีส่วนร่วมในการควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล ($= 3.30$, $S.D. = 1.33$) ตามลำดับ

3. ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาล ตำบลบางปู ได้แก่

3.1 ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกันว่ามี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

3.2 ประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น หรือการเสนอความเห็นไปแล้วแต่ไม่ได้บรรจุความต้องการนั้นไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น 3.3 ประชาชนไม่ทราบว่าตอนนี้กำลังมีการจัดซื้อจัดจ้างอะไร ควรจะให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ว่าจะเป็น การตรวจรับงานจ้าง การควบคุมการก่อสร้าง

3.4 ประชาชนไม่ทราบว่ามีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างไร ควรมีการสรุปผลให้แก่ประชาชนทราบเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

3.5 ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจในการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ไม่ว่าจะ เป็นขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นในการทำแผน ไม่ทราบว่าเทศบาลมีมติแล้ว ไม่ทราบว่ามีการประชุมสภา หรือประชุมเกี่ยวกับการทำแผน หรือการประชาคมในการจัดประเพณีวัฒนธรรมพื้นบ้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลบางปู ผู้วิจัยเห็นว่า มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการวิจัย คือ ในภาพรวมระดับแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนา ชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนริกันต์ พุทธเมฆ (2555) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นกรณีศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านด้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลมากที่สุด รองลงมาคือ มี ส่วนร่วมในการปฏิบัติการ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีส่วนร่วมในด้านผลประโยชน์น้อยสุด โดย แบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านการประชาคมในการติดตามและประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็น การประชาคมในการจัดทำบัญชีของเทศบาล การควบคุมการใช้งบประมาณพัฒนาท้องถิ่น การ ประเมินผลการพัฒนาท้องถิ่น การตรวจสอบความโปร่งใส ในการบริหารงาน มีการได้รับ การแต่งตั้งหรือ เข้าเป็นกรรมการประเมินผลแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนา และการควบคุม ตรวจสอบการ ปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล

ด้านการประชาคมในการปฏิบัติการ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นการประชาคมในการ เข้าร่วมเป็นกรรมการบริหารงานโครงการหรือแผนพัฒนา เข้าร่วมการประชุมเพื่อกำหนดนโยบายการ จัดสรรงบประมาณประจำปี เข้าร่วมการประชุมพิจารณาพิจารณาแผนพัฒนาท้องถิ่น เข้าร่วมในการตรวจสอบการ บริหารงาน มีส่วนร่วมหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และ เข้าร่วม ปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลจัดทำขึ้น

ด้านการประชาคมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นการประชาคม ในการตัดสินใจเลือกโครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำไปพัฒนาชุมชน ได้ร่วมกับเทศบาล ในการริเริ่ม กำหนด เสนอโครงการและแผนงานต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมของชุมชนต่าง ๆ ได้เข้าร่วมประชุม เพื่อ เสนอปัญหาความต้องการของท้องถิ่น ได้ร่วมคิดและตัดสินใจกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชน เพื่อแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน และเคยได้นำความต้องการเพื่อ นำไปประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ และได้รับการบรรจุ ในโครงการหรือกิจกรรมของ เทศบาล และได้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล

ด้านการประชาคมในการผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นการประชาคม จัดทำแผนงาน/โครงการที่มีลักษณะเป็นการแจกจ่ายสิ่งของ เครื่องอุปโภค บริโภค เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับการประกอบอาชีพของกลุ่มฝึกอาชีพ กลุ่มสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชน

ในท้องถิ่น ร่วมจัดทำแผนงาน/โครงการที่เกี่ยวกับงาน ด้านสาธารณสุข โภค งานด้านการศึกษา และ งานด้านการศึกษาและเคยได้รับค่าตอบแทนหรือรับของรางวัลที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม ของเทศบาล

ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ของเทศบาลตำบลบางปู ได้แก่ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกันที่กำลังรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก่อนที่จะจัดทำ แผน ประชาชนไม่ได้มี ส่วนร่วมในทุกขั้นตอนในการจัดทำแผนหรือการเสนอความเห็นไปแล้วแต่ไม่ได้บรรลุ ความต้องการนั้นไว้ในแผน ประชาชนไม่ทราบว่าตอนนี้กำลังมีการจัดซื้อจัดจ้างอะไร ควรจะให้ประชาชน สามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อจัดจ้าง ไม่ว่าจะเป็นการตรวจรับงานจ้าง การควบคุมการก่อสร้าง ประชาชนไม่ทราบว่ามีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้อย่างไร ควรมีการสรุปผลให้แก่ประชาชนทราบเมื่อ สิ้นสุดปีงบประมาณ และประชาชนได้มีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจ ใน การประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ไม่ว่าจะป็นขั้นตอนการรับฟังความคิดเห็นในการทำแผน ไม่ ทราบว่าเทศบาลมีกฎบัตรแล้ว ไม่ทราบว่ามีการประชุมสภา หรือประชุมเกี่ยวกับการทำแผน หรือการ ประชาคมในการจัดประเพณีวัฒนธรรมพื้นบ้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุวัฒน์ แก้วแหยม (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหิน อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่ พบ ดังนี้ 1) ประชาชนยังไม่ให้ความสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 2) ประชาชน บางส่วนยังขาด ความรู้ความเข้าใจในบทบาทการประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 3) ประชาชนบางส่วนยังมีข้อ สงสัยในข้อมูลการเสนอปัญหา ความต้องการ และขาดความเชื่อมั่นต่อการเสนอข้อมูล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) ควรมีรับฟังและนำปัญหาความต้องการของประชาชนที่แท้จริงนำมาจัดทำโครงการและ สามารถดำเนินการได้จริง ไม่ใช่มีจัดทำแผนแต่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน
- 2) ควรพัฒนาด้านการสื่อสารให้มากขึ้น การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการประชาคมในการจัดแผน ช่องทางต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ จดหมายข่าว ประชุมออนไลน์ เป็นต้น
- 3) ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพื่อที่จะได้มีความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้น
- 4) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรกำหนดการจัดทำแผนให้ง่าย ไม่ซับซ้อนกว่านี้ ซึ่งต้องผ่านหลายกระบวนการกว่าจะถึงขั้นตอนการประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น เพราะพนักงาน ส่วนท้องถิ่น บางคนอาจทำงานหลายหน้าที่
- 5) ควรให้ผู้แทนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟัง ประชาชนในเทศบาลควรได้มีส่วนร่วมใน การจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามา เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 2) มีการเปรียบเทียบระหว่างท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือพื้นที่ใกล้เคียง ๆ กันเพื่อเปรียบเทียบแนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กมลพร กัลยาณมิตร. (2563). หนังสือประมวลสาระรายวิชาการบริหารจัดการที่ดี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ. (2564). แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. ค้นหาค้นหาเมื่อ 25 มกราคม 2566

<https://www.praksa.go.th/public/list/data/detail/id/3883/menu/1196/page/1/catid/2>

นริศกานต์ พุทสมเมฆ. (2555). แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นกรณีศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล. ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy). กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2548.

บุญเติม พันรอบ. (ม.ป.ป.). การวางแผน. ค้นหาค้นหาเมื่อ 10 มกราคม 2566 จาก <https://www.panrob.com/images/course/208121/208121-2553-00-03-planning.pdf>

พิมพ์พร เรืองทัย. (2564). แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครองสำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาณุวัฒน์ แก้วแหยม. (2563) แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหิน อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรณูมาศ รักษาแก้ว. (ม.ป.ป.). แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน ค้นหาค้นหาเมื่อ 25 มกราคม 2566 จาก https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชน&fbclid=IwAR1SKy6h4y1X_Fh5zQ0wTEyIKimDt-LZ41GmHewxsc2z0_OvW8yathIV1hbU

ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2554). การประชาคมทางการเมืองของประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). แนวทางการจัดทำประชาคมท้องถิ่นเพื่อจัดทำแผนพัฒนาชุมชนกับการปกครองท้องถิ่น กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ศิริลักษณ์ ต้นตยกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

อนันต์ เกตุวงศ์. (2543). หลักการและเทคนิคการวางแผน. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

**ประสิทธิภาพในการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง
อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี**

**The efficiency of elderly allowance service provision by Khothong Sub- district
Administrative Organizatio Khueang Nai District, Ubon Ratchathani Province.**

นครินทร์ บุญหลง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี วิเคราะห์ว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถดำเนินงานเกี่ยวกับการจ่ายเบี้ยยังชีพได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน หรือไม่ และ(2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1.ประชาชนที่ลงทะเบียนยืนยันสิทธิเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2569 จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,368 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนยืนยันสิทธิเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 310 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ 1.ประมวลผลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ 2.วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก และ (2) ประสิทธิภาพของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีการเปรียบเทียบด้านรายได้ที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่อง
ใน จังหวัดอุบลราชธานี

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the efficiency level of the elderly allowance service provided by the Khothong Subdistrict Administrative Organization. The analysis by Khueang Nai District, Ubon Ratchathani Province, indicates that the responsible agency Can the process of paying welfare benefits be carried out quickly, accurately, and completely and (2) to study and compare the efficiency of the elderly allowance service of the Khothong Subdistrict Administrative Organization Khueang Nai District, Ubon Ratchathani Province, classified according to personal factors.

This research was quantitative. The study using questionnaires. It is a tool for data collection. The population used in this research is: 1. citizens who have registered to confirm their eligibility to receive the elderly allowance. For the fiscal year 2026, from the khothong subdistrict administrative organization, khueang nai district. Ubon Ratchathani Province, 1,368 people. The sample group used in this research included: A total of 310 people registered to confirm their eligibility for the elderly allowance. The sample size was determined using Taro Yamane's formula. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistical methods used for analysis included: 1. Analyzing the personal factors of the respondents using descriptive statistics 2. Analyze the level of efficiency of the elderly allowance service using the mean, by analyzing the frequency distribution and percentages. And a standard deviation of 3. comparing the effectiveness of elderly allowance services categorized by personal factors.

The results of the research found that (1) The overall efficiency of the elderly allowance service was at a high level (2) the efficiency of the elderly allowance service There are differing income comparisons.

Keywords : Efficiency of elderly allowance services provided by Khothong Subdistrict

Administrative Organization Khueang Nai District, Ubon Ratchathani Province.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีแนวทางการปฏิบัติในการจ่ายเงินตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นการดำเนินงานเพื่อรองรับนโยบายรัฐบาลเพื่อใช้ดำเนินการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุให้ได้รับความสะดวกในการรับเงิน และสามารถตรวจสอบสถานะมีชีวิตของผู้รับเงินได้ รวมถึงมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ที่มีสิทธินำไปใช้ประโยชน์ และนำเงินไปดำรงชีพในชีวิตประจำวันได้ โดยงบประมาณสำหรับการจัดสรรเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุนั้นเป็นการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลที่จัดสรรงบประมาณให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะของเงินอุดหนุนทั่วไป สำหรับสนับสนุนเป็นเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ทำให้องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุตามที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายงานขอรับจัดสรรงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นับตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 เป็นต้นมา การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจ่ายใน อัตราแบบขั้นบันได ตามช่วงอายุของผู้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2554 (ฤทธิเดช ภูจิริง, 2558 : 1)

เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ในประเทศไทย ปัจจุบันไทยยังคงใช้ระบบแบบ “เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี 2535 ซึ่งในช่วงแรกมีรูปแบบเป็นสวัสดิการสงเคราะห์เฉพาะกลุ่มคนที่มีฐานะยากจน โดยผู้สูงอายุจะได้เบี้ย ยังชีพคนละ 200 บาทต่อเดือน และมีเงื่อนไขด้วยว่าต้องเป็นผู้สูงอายุที่ยากจนจริง ๆ ต่อมาปี 2540 มีการปรับ ขึ้นเบี้ยยังชีพเป็น 300 บาทต่อเดือน แลเพิ่มเงื่อนไข คือต้องมีภูมิลำเนาในเขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น และมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ถูกทอดทิ้ง ขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู หลังปี 2549 คณะรัฐมนตรี (กรม.) เพิ่มเบี้ยยังชีพเป็น 500 บาท จนกระทั่งในสมัยรัฐบาล ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร ได้ปรับเบี้ยยังชีพ จากอัตรา คงที่เป็นแบบขั้นบันได 600-1,000 บาทตามช่วงอายุ และยังคงใช้มาจนถึงปัจจุบัน คือ ผู้ได้รับสิทธิต้องมีอายุ ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป และการปรับขึ้นอัตราเบี้ยยังชีพจะเป็นแบบขั้นบันไดตามอายุ คือ ผู้ที่มีอายุ 60-69 ปี จะ ได้ เบี้ยยังชีพ 600 บาทต่อเดือน อายุ 70-79 ปี ได้เบี้ยยังชีพ 700 บาทต่อเดือน อายุ 80-89 ปี ได้เบี้ยยังชีพ 800 บาท ต่อเดือน และอายุ 90 ปี ขึ้นไป จะได้รับ 1,000 บาทต่อเดือน (คณะกรรมการการสวัสดิการสังคม สภา ผู้แทนราษฎร)

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี สิ่งที่ต้องให้บริการประชาชน โดยเฉพาะการให้เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และวิธีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ ให้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะ รูปแบบที่ผู้ใช้บริการ คาดหวังไว้ได้จริง คุณภาพ ของการบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ ความเต็มใจในการบริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความ เข้าใจต่อผู้อื่น สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบเบี้ยยังชีพได้เป็นอย่างดี มีธรรมาภิบาล มารยาทสุภาพ เรียบร้อยในการพูดคุยกับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

การจัดการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัด อุบลราชธานี ในฐานะมีอำนาจและหน้าที่ในการบริการเพื่อประชาชนในท้องถิ่นของตนเองและเป็น หน่วยงานหนึ่งที่จะต้องดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือเป็นที่พึ่งของประชาชน ในการดำเนินการเรื่องจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งที่รัฐจัดการมาให้เพื่อช่วยเหลือผู้สูงอายุ

ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ถูกทอดทิ้งฐานะยากจนขาดผู้อุปการะเลี้ยงดู ซึ่งในเดือนมกราคม 2568 มีผู้มีสิทธิรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวนทั้งหมด 4,558 คน และองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง โอนเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารทุกคน การดำเนินงานเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง ได้ดำเนินงานไปตามแนวทาง หลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด งบประมาณได้รับการจัดสรรเป็นเงินอุดหนุนจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อจ่ายให้แก่ผู้สูงอายุตามบัญชีรายชื่อในการดำเนินงานอาจจะพบปัญหา ในการดำเนินงาน เช่น ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นล่าช้า ผู้สูงอายุย้ายภูมิลำเนาแล้วไม่แจ้งให้ทราบ มีการบริการอย่างไม่เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการล่าช้า เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัญหาหนึ่งที่ทำให้ผู้สูงอายุหรือผู้มารับบริการไม่ค่อยพอใจ

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีสัดส่วนประชากรวัยแรงงานและวัยเด็กที่ลดลง และประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาประเทศใน มิติต่างๆ มีความท้าทายมากขึ้น รวมไปถึงเสถียรภาพทางการเงินการคลังของประเทศในการจัดสวัสดิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น การลงทุนและการออม การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของ ประเทศ ความมั่นคงทางสังคม การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็นประเด็น ท้าทายต่อการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว

จากเหตุผลการเป็นมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ตลอดจน ข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุในการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง ทั้งนี้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ได้จากการวิจัยจะได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีเพศ (โดยกำเนิด) แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีช่วงอายุ แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการบริการรับลงทะเบียน
- 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนยื่นขอสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเมืองในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,386 คน (ที่มา งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง, 2568)

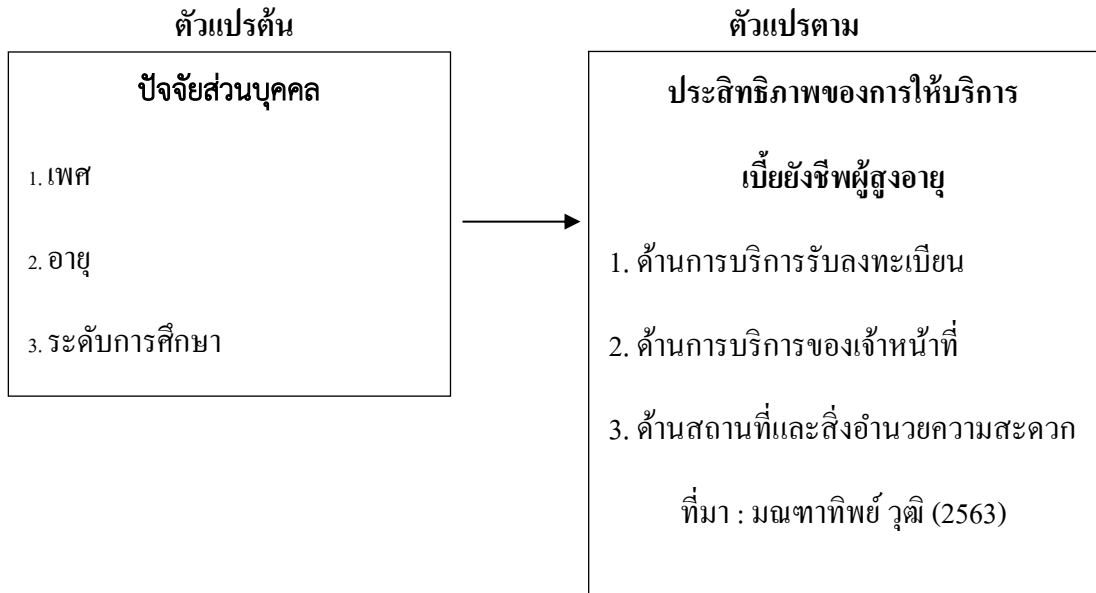
2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สูงอายุที่ลงทะเบียนยื่นขอสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 จากจากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเมืองในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการศึกษาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเมืองใน จังหวัดอุบลราชธานี **ขอบเขตด้านเวลา**

ดำเนินการศึกษาระหว่างธันวาคม 2568 ถึง มีนาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน และคำกริยาปฏิบัติ หมายถึงการ ดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ประณีต รับผิดชอบ

Herbert A. Simon (1960) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของภาครัฐ บวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ $E = (O - I) + SE$ คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ (Output) I คือ ปัจจัยนำเข้า หรือ ทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input) S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

Peterson and Prowman (1953 อ้างถึงใน บุศรา สุกพิพัฒน์, 2553) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร โดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงานจะต้องลงทุน น้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

ซาเลนิค (Zaleanick, 1958, p. 40) อ้างถึงใน เมธี ไพรัชิต (2556). ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal) มากน้อยเพียงใด ซึ่งถ้าหากว่าผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก การปฏิบัติงานก็ย่อมมี ประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ความต้องการภายนอก ได้แก่ 1. รายได้หรือค่าตอบแทน 2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4. ตำแหน่งหน้าที่ ความต้องการภายใน ได้แก่ 1. ความต้องการเข้าหมู่คณะ 2. ความต้องการแสดงความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความรักใคร่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีม บุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินี้สามารถบรรลุ เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ได้ทัน องค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กรนั้นๆ ด้วย

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถขององค์การบริหารส่วนตำบลคือทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ในการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 1) ด้านการบริการรับลงทะเบียน 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการบริการรับลงทะเบียน หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการรับข้อมูลหรือบันทึกข้อมูลของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อขึ้นทะเบียนหรือเป็นสมาชิกในระบบหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลระบุตัวตน ตรวจสอบสิทธิ์ หรือเพื่อใช้ในการจัดการหรือให้บริการอื่น ๆ ต่อไป

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนหรือผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นที่การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูล การรับเรื่อง การให้คำแนะนำ ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สุภาพ โปร่งใส และเป็นธรรม ตามบทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ๆ

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อม พื้นที่ อาคาร รวมถึง อุปกรณ์ เครื่องใช้ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการหรือรองรับการใช้งานของประชาชนหรือผู้รับบริการ ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย และเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์กร (สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2563).

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนยื่นสิทธิเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2569 จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 1,368 คน (ที่มา งานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี)

3.1.2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนยื่นสิทธิเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จากองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 310 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane 1973) มีค่าความเชื่อมั่นที่ 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05% ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

เมื่อ n คือ ขนาดตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างกำหนดที่ระดับ 0.05%

วิธีการคำนวณยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ประกอบด้วย เพศ (โดยกำเนิด) ช่วงอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของกิจการบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการบริหารรับลงทะเบียน
- 2) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 3) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือคือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือ ในการจัดเก็บข้อมูลถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรโดยผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแจกแบบสอบถามให้ประชาชนที่ลงทะเบียนยืนยันสิทธิเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 310 คน

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.ประมวลผลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)
- 2.วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)
- 3.เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติอนุมาน t-test กรณีที่มีตัวแปร 2 ตัว และ One – Way ANOVA กรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัว กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หากพบความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 59 - 68 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ประถมศึกษาและส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่างต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

สรุปผลประสิทธิภาพของการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยด้านที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ “ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก” และน้อยที่สุดคือ “ด้านการบริการรับลงทะเบียน” มีประสิทธิภาพในระดับมาก

ด้านการบริการรับลงทะเบียนในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยประเด็นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ “การให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการรับลงทะเบียนมีความเหมาะสม” และสุดท้าย “การให้บริการลงทะเบียนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน”

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยประเด็นที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ “การประชาสัมพันธ์กำหนดการจ่ายเบี่ยงชีพผ่านสื่อต่างๆ เช่น หนังสือ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน” และสุดท้าย “สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ ที่นั่งคอยรับบริการ มีความเพียงพอ”

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผล ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จากผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีเพศ (โดยกำเนิด) แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวอาจพิจารณาได้ว่าไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นเพศใดก็ตาม ต่างได้รับความเท่าเทียมในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่และมีมุมมองด้านการให้ความสำคัญแก่ประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ที่ไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในเชิงลึกพบว่าด้านการบริการรับลงทะเบียน มีความแตกต่างกันในระดับย่อย โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในด้านการบริการรับลงทะเบียนมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา บุญทน (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี เช่นเดียวกัน

5.2.2 ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุที่มีช่วงอายุ แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวอาจพิจารณาได้ว่ากลุ่มเป้าหมายจัดอยู่ในช่วงอายุของผู้สูงอายุทั้งหมด ทำให้ภาพรวมของการบริการไม่มีมุมมองที่แตกต่างกันมาก โดยเมื่อพิจารณาผลย่อยพบว่า ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน ผลการทดสอบดังกล่าวขัดแย้งกับงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี นอกจากนี้ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของ ยุทธนา บุญทน (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่อยู่ในช่วงอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน

5.2.3 ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุของ องค์กรบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเชิงไทร จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว เมื่อพิจารณาผลย่อยและผลหลักพบว่าไม่มีความแตกต่างกันทั้งหมด โดยผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวแตกต่างจากงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี นอกจากนี้ยังแตกต่างจากงานวิจัยของ ยุทธนา บุญทน (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน

5.2.4 ผู้ใช้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีมุมมองต่อประสิทธิภาพการให้บริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลค้อทอง อำเภอเชิงไทร จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวพิจารณาได้ว่าการศึกษารั้งนี้มีความเกี่ยวข้องกับรายได้ อย่างเบี่ยงชีพ ที่ถูกนำมาใช้พิจารณาร่วมกับรายได้หลักโดยตรงสำหรับใช้ประเมินการใช้ชีวิตในแต่ละเดือนของกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลทำให้ผลการศึกษามีความแตกต่างกันในทุกประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่ารายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอคอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนา บุญทน (2563) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการองค์กร บริหารส่วนตำบลทรงคะนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าจากผลการวิจัยในครั้งนี้การบริการรับลงทะเบียน ยังเป็นปัญหาอยู่และมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด โดยมีความเป็นไปได้ที่มาจากการใช้งานระบบและการดำเนินการต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุต้องใช้ทำความเข้าใจ และอาจเข้าใจได้น้อยเมื่อต้องเจอกับขั้นตอนที่มีความซับซ้อน ดังนั้นทางหน่วยงานควรมีการส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม เพื่อไม่ให้ภาระตกไปอยู่กับเจ้าหน้าที่เพียงอย่างเดียว และจะทำให้ระบบการดำเนินงานมีความลื่นไหลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าประเด็นประสิทธิภาพต่าง ๆ ยังคงมีรายละเอียดปลีกย่อยที่น่าสนใจ เช่นเรื่องของนโยบาย การประสานงาน หรือการเข้าถึงการให้บริการโดยตรง ซึ่งสามารถต่อยอดผลการศึกษารุ่นนี้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นเดียวกันในอนาคตได้

บรรณานุกรม

- ภาษาไทย ฤทธิเดช ภูจิรัง. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลโดนดินแดง อำเภอโดนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- ยุทธนา บุญทน. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. การศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุรวี คำมีแก่น, “การดำเนิน โครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมด้านการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร,” (วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 2563), บทคัดย่อ.

วิศิษฐ์เตชาวัดนากุล, “แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเบี้ยยังชีพต่อการให้บริการ ผู้สูงอายุใน พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี,” วารสารวิจัยการบริหาร การพัฒนา 10, น.4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2563): 55-65

อภิษฎา พิภวกร, “ศักยภาพและความพร้อมของสังคมไทย สู่การเป็นสังคมไร้เงินสด,” (การประชุม วิชาการ นวัตกรรมด้านวิศวกรรมและเทคโนโลยีเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563), 211- 214

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

บุศรา สูดพิพัฒน์. (2553). ปัจจัยส่วนบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงาน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, สาขาวิชา บริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร.

เมธีไพโรชิต. (2556). การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน กรณีศึกษา: องค์กร สุธานีจำกัด. งานนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา วิทยาศาสตร์, คณะ เทคโนโลยีและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่.

ฐิติรัตน์ ชะเอม.(2563).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

พวงทอง ไกรพิบูลย์ (2556). คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น บุญชมศรีสะอาด. (2563).การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2564). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้.กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.

สมิต สัจฉกร. (2563) ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ. คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2553)

ยุทธ ไกลวรรณ และกมลพรรณ ไกยวรรณ, (2563). น. 111 เทศบาลตำบลชำฉ้อ. (2568). เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก <https://www.chamkhocity.go.th> สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร. (2568). สถิติ จำนวนประชากร. สืบค้นจาก <https://stat.bora.dopa.go.th>

Simon, Herbert A. *Administrative Behavior*. New York: The Free Press, 1960.

ภาษาอังกฤษ Ritthidet Phujeerang. (2015). *Public Opinions on Social Welfare Services Regarding Elderly Allowance Provided by Don Din Daeng Subdistrict Municipality, Don Din Daeng District, Buriram Province* . Master's Thesis in Public Administration, Rajabhat Mahasarakham University.

Boonlert Wiangtheerawat. (2021). *Public Satisfaction with the Services of Don Chedi Subdistrict Municipality, Don Chedi District, Suphan Buri Province* . Independent Study, Master of Public Administration, Khon Kaen University.

Yutthana Boonthan. (2020). *Public Satisfaction with the Services of Songkhonong Subdistrict Administrative Organization, Sam Phran District, Nakhon Pathom Province* . Independent Study, Master of Public Administration, Khon Kaen University.

Suravee Khammeekhaen. (2020). *The Implementation of an Integrated Social Welfare Database Project for Direct Payment of Elderly Allowances by Local Administrative Organizations in Muang Mukdahan District, Mukdahan Province* .Master's Thesis,KhonKaenUniversity.

Wisit Techawatanakul. (2020). *Guidelines for improving the efficiency of the elderly allowance payment in the Ku Bua Subdistrict Administrative Organization area, Muang District, Ratchaburi Province*. *Journal of Development Administration Research* , 10(4), 55-65.

Butsara Sudpipat. (2010). *Personal factors and organizational commitment affecting work performance* . Master's thesis, Burapha University.

Methee Praichit. (2013). *Factors Affecting the Enhancement of Employee Performance: A Case Study of Suthanee Co., Ltd.* Master of Science Thesis, Bangkok Thonburi University.

Sirinapha Taranat. (2018). *A Study of the Performance Efficiency of Local Government Officials in Chom Thong District, Chiang Mai Province* . Independent Study, Master of Business Administration, Chiang Mai Rajabhat University.

Thitirat Cha-em. (2020). *Factors Affecting the Performance of Personnel in the Office of the President, Phetchaburi Rajabhat University* . Research, Phetchaburi Rajabhat University.

Boonyachom Srisaad. (2020). *Basic Research* (7th ed.). Bangkok: Suviriyasarn.

Samit Sachchukorn. (2020). *The Art of Service* . Bangkok: Sai Tharn.

Puangthong Kraipibul. (2013). Quality of Life and Well-being . Bangkok: SE-ED Education.

Simon, Herbert A. (1960). Administrative Behavior . New York: The Free Press.

การรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
PUBLIC PERCEPTION OF SERVICE QUALITY OF HUA HIN CITY MUNICIPALITY, PRACHUAP KHIRI
KHAN PROVINCE

นนทวัชร์ อภิวัดน์ภากรณ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหินให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 58,345 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสำหรับข้อมูล แบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความถี่ข้อมูลแล้วสรุปออกมาเป็น ประเด็นแต่ละข้อ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการตามลำดับ และ (2) จากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน โดยควรมุ่งเน้นการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว ลดความซับซ้อน และพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน คุณภาพการให้บริการ เทศบาลนครหัวหิน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of public satisfaction with the service provision of Hua Hin Municipality, Prachuap Khiri Khan Province, and (2) to propose guidelines for improving the service provision of Hua Hin Municipality to be more efficient and more responsive to public needs.

This research was quantitative. The population used in this research was the public residing in Hua Hin Municipality, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province, totaling 58,345 people. The sample size was determined using the Taro Yamane formula, resulting in 397 samples. The simple random sampling method was used for selection. The instrument used for data collection was a questionnaire. Data analysis was performed using statistics, including frequency, percentage, mean, minimum value, maximum value, and standard deviation. For open-ended questions, which were qualitative data, the researcher analyzed the frequency of responses and summarized them into key issues.

The results of the research found that (1) The overall level of public satisfaction with the service provision of Hua Hin Municipality was at the highest level. When considered by aspects, it was found that facilities and physical environment had the highest mean score, followed by service personnel, service channels, and service procedures, respectively. (2) the results of the research can be used as guidelines for improving the service provision of Hua Hin Municipality by focusing on improving service procedures to be faster and less complex, as well as developing more diverse service channels in order to enhance service efficiency and increase public satisfaction.

Keywords: Public Satisfaction, Service Quality, Hua Hin Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันมุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่สำคัญในการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น เช่น การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การสาธารณสุข การศึกษา การจราจร และงานบริการทะเบียนราษฎร เป็นต้น เทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเมืองหัวหินให้เป็นศูนย์กลางด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการบริการของจังหวัด มีภารกิจในการให้บริการประชาชนทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การดูแลสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการขยะ การดูแลความสะอาด รวมถึงการให้บริการงานทะเบียนและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ดังนั้น การที่ประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ เป็นมิตร และรวดเร็ว ย่อมสะท้อนถึงประสิทธิภาพและความสามารถในการบริหารงานของเทศบาล

โดยรวม อย่างไรก็ตาม การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากรไม่เพียงพอ กระบวนการทำงานที่ซับซ้อน หรือความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคม ดังนั้น การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ทั้งยังสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนจึงมีความสำคัญในฐานะเป็นเครื่องมือหนึ่งในการวัดผลสัมฤทธิ์ของการบริหารงานภาครัฐ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการของเทศบาลนครหัวหินให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากเทศบาลนครหัวหินแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน
3. ประชาชนมีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ประชาชนมีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยการรับรู้คุณภาพของการให้บริการประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่

- 1.รวดเร็วในการให้บริการ
- 2.ความถูกต้องของการให้บริการ
- 3.ความสุภาพของเจ้าหน้าที่
- 4.ความโปร่งใสของกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้ดำเนินการภายในเขตพื้นที่ เทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งครอบคลุมประชาชนที่อาศัยอยู่และมารับบริการจากเทศบาลในพื้นที่ดังกล่าว

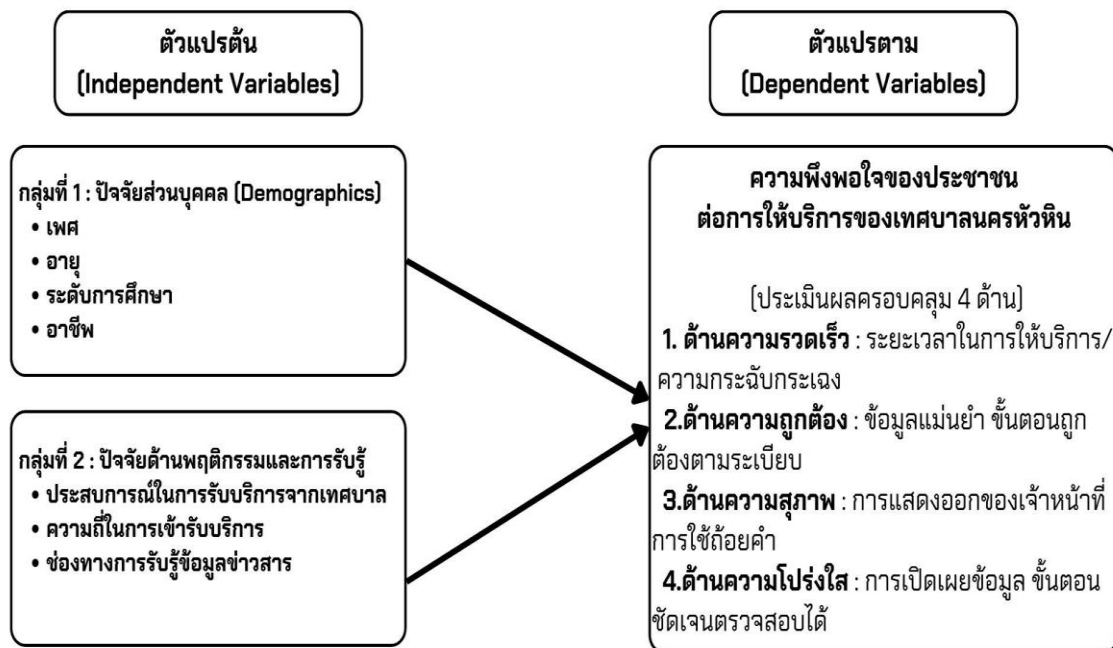
ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 58,345 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2568 - เดือน มกราคม 2569 รวมระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.5 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 58,345 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งสิ้น 397 คน โดยใช้ การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ดังนี้

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

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{58,345}{1+58,345 \times (0.05)^2}$$

$$n = 397.3$$

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นประชาชนในพื้นที่ 58,345 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 397 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามหลักเกณฑ์และตัวชี้วัด ในด้านคุณภาพการให้บริการแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Check List) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเด็นวัดระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจมาก คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อย คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มี ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสาร (แบบสอบถามแบบกระดาษ) และ แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสะดวกต่อการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา
2. ขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามกระดาษแก่ประชาชนที่มารับบริการ ณ สถานที่ให้บริการของเทศบาลเมืองหัวหิน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเข้าใจ

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยเผยแพร่แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน เพื่อเพิ่มความสะดวกและครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามในรูปแบบเอกสารได้

5. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งสองรูปแบบ และนำข้อมูลที่ได้มารวบรวม จัดระเบียบ และบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- ค่าความถี่ (Frequency)

- ค่าร้อยละ (Percentage)

- ค่าเฉลี่ย (Mean)

- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชายจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.66 และเป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34 ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.42 อยู่ในช่วงอายุ 18-30 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.63 อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.08 และอายุ

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.27 ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่คือสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือโสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.58 และหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.52 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาอยู่ในระดับปวส. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.71 มัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.41 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.56 และประถมศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.02 อาชีพส่วนใหญ่คือธุรกิจส่วนตัว จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.74 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.94 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.65 พนักงานเอกชน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.39 และอื่นๆอีกจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.28 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า จากวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับคุณภาพในการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากการสำรวจปรากฏว่าภาพรวมของประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) เมื่อพิจารณาทุกด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ระบุได้ดังนี้

1.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ($\bar{x}=4.74$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x}=4.53$) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{x}=4.47$) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ($\bar{x}=4.46$) และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x}=4.44$)

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.71$) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=4.51$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามการชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{x}=4.41$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=4.24$) เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{x}=4.22$)

3.ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ช่องทางมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x}=4.39$) และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ ฯลฯ ($\bar{x}=4.14$)

4.ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดสองข้อและมากสามข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ($\bar{x}=4.34$) ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.23$) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x}=4.17$) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการบริการ ($\bar{x}=4.16$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของ ($\bar{x}=4.10$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อเทศบาลนครหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินในภาพรวมและรายด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ อาชีพ ระดับการศึกษา เพศ และสถานภาพ ดังนี้

1.อภิปรายผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหิน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านการให้บริการของเทศบาลสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากเทศบาลนครหัวหินมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน รวมถึงมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการให้มีความเหมาะสม สะอาด และเอื้อต่อการติดต่อราชการ ส่งผลให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่อธิบายว่าคุณภาพของการบริการที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ ความสามารถในการตอบสนอง และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

2.อภิปรายผลด้านประสบการณ์ในการรับบริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ในการรับบริการจากเทศบาลนครหัวหินแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ประสบการณ์ในการรับบริการมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่เคยเข้ารับบริการหลายครั้งมีโอกาสเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดการประเมินความพึงพอใจที่แตกต่างจากผู้เพิ่งเข้ารับบริการเป็นครั้งแรก นอกจากนี้ ประสบการณ์เชิงบวกในอดีตยังอาจส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อหน่วยงาน ขณะที่ประสบการณ์เชิงลบอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดความคาดหวังและการรับรู้ (Expectation-Perception Theory) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง

3.อภิปรายผลด้านอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะอาชีพมีผลต่อรูปแบบการใช้บริการและความคาดหวังของประชาชน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนแต่ละกลุ่มอาชีพมีข้อจำกัดด้านเวลาและความจำเป็นในการติดต่อราชการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระหรือธุรกิจส่วนตัวอาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความคล่องตัวของขั้นตอนการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันไปตามลักษณะอาชีพ

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งระบุว่า อาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังและการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

4.อภิปรายผลด้านระดับการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้และการประเมินคุณภาพการให้บริการ

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิ หน้าที่ และขั้นตอนทางราชการมากขึ้น ส่งผลให้มีความคาดหวังต่อความถูกต้อง ความชัดเจน และประสิทธิภาพของการให้บริการในระดับที่สูง

ขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำอาจให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่มากกว่า

ผลการวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านพฤติกรรมผู้รับบริการ ซึ่งระบุว่าระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อทัศนคติและความพึงพอใจในการรับบริการ

5.อภิปรายผลด้านเพศและสถานภาพ

ผลการวิจัยพบว่า เพศและสถานภาพของประชาชนไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครหัวหินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลมีมาตรฐานเดียวกัน และไม่มีการเลือกปฏิบัติตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ยึดหลักความเสมอภาคและความเท่าเทียมในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการบริหารงานภาครัฐ ทั้งนี้การที่ประชาชนทุกเพศและทุกสถานภาพได้รับบริการในรูปแบบเดียวกัน ย่อมช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานในสายตาของประชาชน

จากการอภิปรายผลการวิจัยข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการของเทศบาลนครหัวหินมีคุณภาพอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ ได้แก่ ประสบการณ์ในการรับบริการ อาชีพ และระดับการศึกษา มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ขณะที่เพศและสถานภาพไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่มีมาตรฐาน เป็นธรรม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในภาพรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) ควรปรับปรุงและพัฒนาด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวดเร็วและลดความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรพัฒนาช่องทางการให้บริการให้หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์

3) ควรส่งเสริมและรักษามาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับสูงมากอยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาการรับบริการ หรือประเภทบริการที่ได้รับ
- 2) ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
- 3) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการให้บริการระหว่างพื้นที่

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

- กิตติพงษ์ กิตติยารักษ์. (2564). *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2562). *รัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ประภาส ปิ่นตบแต่ง. (2560). *การบริหารงานท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวดี จันทร์ศรี. (2565). *การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐตามแนวคิดธรรมาภิบาล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร. (2551). *การจัดการงานบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกริกเกียรติ แก้วมณี. (2551). *การบริการและคุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- คมสัน อินทะเสน และคณะ. (2560). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- เจ็ดศักดิ์ คำมี และคณะ. (2560). *ความพึงพอใจในการให้บริการ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิคม เอี่ยมสะอาด. (2539). *การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนส์ไตร์.
- ปราการ กองแก้ว. (2546). *ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูษิต สายกัมซ้วน. (2550). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- วฤทธิ สารฤทธิคาม. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนส์ไตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *การจัดการคุณภาพการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉราภรณ์ ชูวงษ์. (2559). *คุณภาพการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.

หนังสือและเอกสารภาษาอังกฤษ

- Aday, L. A., & Anderson, R. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Davis, K. (1967). *Human Relations at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). *Introduction to Total Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hornby, A. S. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary*. Oxford: Oxford University Press.
- Lewis, R. C., & Bloom, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing Association.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Schmenner, R. W. (1995). *Service Operations Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Vroom, V. H. (1990). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Wolman, B. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. New York: Van Nostrand.

วิทยานิพนธ์ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราพร ภูมิรัตน์. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิมพ์ผกา วงศ์สมศรี. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดขอนแก่น*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริพร มโนรักษ. (2560). *การประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เอกสารออนไลน์และหน่วยงานราชการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2566). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th>

เทศบาลเมืองหัวหิน. (2567). *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2567*. สืบค้นจาก <https://www.huahin.go.th>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *ข้อมูลประชากรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สืบค้นจาก <https://www.nso.go.th>

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *ภารกิจและบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. สืบค้นจาก เว็บไซต์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัย
เขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี

**Public Demand for the Construction of a Motorcycle Overpass for Safety in
Napa Subdistrict Municipality, Mueang District, Chonburi Province**

นลินรัตน์ โชคศรีนวล

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัยในเขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี และ (2) วิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ปัญหาการจราจร ความปลอดภัยในการใช้ถนน และลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนโครงการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่หรือมีการสัญจรบนถนนเลียบเมืองชลบุรี (ทางหลวงหมายเลข 361) จะครอบคลุมชุมชนสองฝั่งของถนน ได้แก่ ชุมชนหมู่ที่ 3, 4, 5 และบางส่วนของหมู่ที่ 6 ตำบลนาป่า ในเขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 15,000 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างด้วย t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่าง การรับรู้ด้านความปลอดภัย กับ ความต้องการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ($r = 0.68, p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่า เมื่อประชาชนมีการรับรู้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้น ระดับความต้องการให้มีการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ก็เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนมีความคิดเห็นและความต้องการต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและการเพิ่มความปลอดภัยในการสัญจรเป็นประเด็นหลัก และ (2) ปัจจัยด้านการรับรู้ปัญหาการจราจรและความปลอดภัยบนถนน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนบางประการ ได้แก่ อายุ อาชีพ

รายได้ และความถี่ในการใช้ถนน มีอิทธิพลต่อระดับความต้องการ จากผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p-value) มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ (เช่น 0.05) ทำให้สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่าง และสรุปได้ว่าความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ที่พบมีความสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ความต้องการของประชาชน สะพานลอยรถจักรยานยนต์ ความปลอดภัยทางถนน

ABSTRACT

This study aims to (1) To examine the level of public opinions and demand toward the construction of a motorcycle overpass for safety purposes in Na Pa Subdistrict Municipality, Mueang District, Chonburi Province. (2) To analyze the influence of traffic problem perception, road safety awareness, and individual characteristics on public support for the motorcycle overpass.

This research was a Survey research. The population used The population of this study consists of residents and road users along the Chonburi Bypass Road (Highway No. 361), covering communities on both sides of the road, including Moo 3, Moo 4, Moo 5, and parts of Moo 6 in Na Pa Subdistrict, within Na Pa Subdistrict Municipality, Mueang District, Chonburi Province The sample in the study, according to 15,000 formula consisted of Stratified Random Sampling people 400 using as a data collection tool. The statistics used A questionnaire was employed as the main instrument for data collection. The statistical analyses consisted of descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, namely independent samples t-test, analysis of variance (ANOVA), and Pearson's product-moment correlation coefficient. The results of the Pearson correlation analysis revealed a strong positive relationship between perceived road safety risks and the demand for the construction of a motorcycle overpass ($r = 0.68$, $p < 0.05$). This indicates that as the level of public awareness regarding road safety risks increases, the level of demand for the motorcycle overpass construction correspondingly increases.

The data of general information . (1) The findings indicate that the overall level of public opinions and demand toward the construction of a motorcycle overpass for safety purposes was high, with particular emphasis placed on accident risk reduction and the enhancement of road safety as the primary concerns. (2) the Factors related to the perception of traffic problems and road safety , as well as certain personal characteristics of the respondents, including age, occupation, income, and frequency of road usage, were found to significantly influence the level of demand. The hypothesis testing results revealed that the probability values (p-values) were lower than the predetermined significance level (e.g., 0.05), allowing the rejection of the null hypotheses and leading to the conclusion that the observed differences and relationships were statistically significant.

Keywords: Public Demand Motorcycle Overpass Construction Road Safety

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะพื้นที่ ตำบลนาป่า ซึ่งเป็นพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างเขตเมืองและนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร มีการจราจรหนาแน่น ตลอดทั้งวัน โดยเฉพาะถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี 361 เป็นเส้นทางหลักที่มีการจราจรหนาแน่น โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง การก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ ข้ามทาง จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มความปลอดภัยและลดความแออัด อย่างไรก็ตาม การดำเนินโครงการสาธารณะ ควรอาศัยความเห็นและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ งานวิจัยนี้ จึงมุ่งศึกษาความต้องการ และปัจจัยที่มีผลต่อการสนับสนุนการก่อสร้างสะพานลอย ข้ามทาง ดังกล่าว เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย อย่างมีประสิทธิภาพ ถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี ถือเป็นเส้นทางหลักที่ใช้สัญจรระหว่างตัวเมืองชลบุรี กับพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญต่าง ๆ ทั้งในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง เช่น พัทยา ศรีราชา กรุงเทพฯ ฯ ฉะเชิงเทรา และระยอง

จากข้อมูลของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี (2566) พบว่าจำนวนรถจักรยานยนต์ที่จดทะเบียนเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละกว่า 8% และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นว่ารถจักรยานยนต์เป็นพาหนะหลักของประชาชนในพื้นที่ ทั้งเพื่อการเดินทางส่วนตัวและเพื่อการประกอบอาชีพ อย่างไรก็ตาม การใช้รถจักรยานยนต์ในพื้นที่ดังกล่าวต้องเผชิญกับปัญหาความเสี่ยงด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะการข้ามถนนที่มีความกว้างและมีการจราจรหนาแน่น ซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนทางถนนอยู่บ่อยครั้ง

ข้อมูลจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2567) ระบุว่า บริเวณถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี ช่วงหน้า บริษัท ปตท จำกัด (มหาชน) ตำบลนาป่า เป็นพื้นที่ที่มีสถิติอุบัติเหตุทางถนนสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของจังหวัด โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับรถจักรยานยนต์ ซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากการข้ามถนน และลงสะพาน ข้ามแยก ในจุดที่ไม่มีสัญญาณไฟจราจร หรือทางข้ามที่ปลอดภัย การก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ข้ามทาง จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถช่วยลดอุบัติเหตุ เพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการสัญจร อีกทั้งยังสามารถช่วยให้การจราจรโดยรวม คล่องตัวมากขึ้น แต่การดำเนินโครงการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความเห็นชอบ และการยอมรับจากประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริง งานวิจัยนี้ จึงมีความสำคัญในการศึกษาความต้องการของประชาชนในตำบลนาป่า เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน และดำเนินการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ ข้ามทาง อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การสำรวจความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัย ช่วงระหว่างแยกสุขประยูร ทล.361 ถึง แยกบายพาสบ้านบึง เขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลไป

ใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย การวางแผนงบประมาณ การออกแบบโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในตำบลนาป่าต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์
รถจักรยานยนต์
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการให้มีการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์
บนถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี 361
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา และดำเนินโครงการก่อสร้างสะพานลอยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
4. เพื่อเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรกับความคิดเห็นต่อการก่อสร้าง
สะพานลอย
5. เพื่อประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการก่อสร้างสะพานลอยในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนในตำบลนาป่ามีความต้องการให้มีการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์บนถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี 361 ต.นาป่า
2. ปัจจัยด้านความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง และประสบการณ์เกี่ยวกับอุบัติเหตุมีผลต่อความต้องการของประชาชน
3. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้ถนน
4. การรับรู้ถึงปัญหาการจราจรและความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อระดับความต้องการของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ผู้ที่รับรู้ประโยชน์ของโครงการในระดับสูงจะมีแนวโน้มสนับสนุนการก่อสร้างมากกว่า

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษา “ระดับความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ข้ามทาง” โดยพิจารณาครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

1. ด้านความปลอดภัย (Safety Dimension)

การลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของผู้ใช้รถจักรยานยนต์

ความมั่นใจในการสัญจรของผู้ขับขี่และคนเดินเท้า

การจัดการพื้นที่จราจรบริเวณทางข้ามที่มีความหนาแน่น

2. ด้านความสะดวกในการสัญจร (Mobility and Accessibility Dimension)

ความคล่องตัวในการเดินทางของประชาชน

การเชื่อมต่อเส้นทางระหว่างสองฝั่งถนน

การลดเวลารอคอยหรือความล่าช้าจากสัญญาณไฟจราจร

3. ด้านเศรษฐกิจและสังคม (Socio-Economic Dimension)

ผลกระทบต่อการค้าขายและกิจกรรมทางเศรษฐกิจในบริเวณโดยรอบ

การเพิ่มศักยภาพในการเข้าถึงพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและแหล่งงาน

ความพึงพอใจและการยอมรับของประชาชนต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4. ด้านสิ่งแวดล้อมและภูมิทัศน์เมือง (Environmental and Urban Aesthetic Dimension)

การจัดวางพื้นที่ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมเดิม

ผลกระทบต่อด้านเสียง ฝุ่น และทัศนียภาพของชุมชน

การออกแบบให้สอดคล้องกับแนวคิดเมืองน่าอยู่และยั่งยืน

5. ด้านการบริหารจัดการโครงการ (Project Management Dimension)

ความคุ้มค่าของงบประมาณการก่อสร้าง

ความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population):

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่หรือประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่ตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมถึงผู้ใช้ถนนถนนเลี่ยงเมืองชลบุรี 361 เป็นประจำ เช่น ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ร้านค้า และประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group):

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนจากกลุ่มประชาชนประเภทต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เช่น

กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์ประจำ

กลุ่มพนักงานโรงงานหรือแรงงานในนิคมอุตสาหกรรม

กลุ่มเจ้าของร้านค้าและประชาชนในพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ศึกษาครอบคลุม บริเวณถนนเลี่ยงเมืองชลบุรี 361 ตำบลนาป่า จังหวัดชลบุรี ช่วงที่ตัดผ่านตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการจราจรหนาแน่น โดยเฉพาะบริเวณทางแยกจุดกลับรถ และทางข้ามระหว่างชุมชนสองฝั่งของถนน

ลักษณะพื้นที่โดยสรุป:

1. ถนนเลี่ยงเมืองชลบุรี (ทางหลวงหมายเลข 361) เป็นเส้นทางคมนาคมสายหลักที่เชื่อมระหว่างถนนสุขุมวิท (ทางหลวงหมายเลข 3) กับถนนสายหลักอื่น ๆ ที่มุ่งสู่เขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร และพื้นที่เศรษฐกิจของจังหวัดชลบุรี
2. พื้นที่ตำบลนาป่าอยู่ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี มีทั้งเขตชุมชนหนาแน่นและเขตอุตสาหกรรม โดยประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างในโรงงาน นิคมอุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ
3. การสัญจรหลักของประชาชนในพื้นที่ใช้ **รถจักรยานยนต์** เป็นพาหนะสำคัญในการเดินทางระหว่างที่พักอาศัย และที่ทำงาน ทำให้มีผู้ใช้ถนนจำนวนมาก

4. พื้นที่ดังกล่าวมีจุดเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหลายจุด เป็นจุดที่มีความหนาแน่นของการจราจรสูง โดยเฉพาะบริเวณที่ไม่มีสะพานลอยข้ามทาง หรือจุดกลับรถที่ปลอดภัย ทำให้การข้ามถนนของรถจักรยานยนต์ และคนเดินเท้ามีความเสี่ยงสูง มีรายงานอุบัติเหตุรถจักรยานยนต์บ่อยครั้ง
5. พื้นที่ที่เลือกศึกษาจะครอบคลุมชุมชนสองฝั่งของถนน ได้แก่ ชุมชนหมู่ที่ 3, 4, 5 และบางส่วนของหมู่ที่ 6 ตำบลนาป่า ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงจากการจราจรบนถนนเลี่ยงเมืองชลบุรี
6. เป็นพื้นที่ที่ประชาชนมีความต้องการโครงสร้างพื้นฐานด้านความปลอดภัยในการข้ามถนน

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึง เดือนมกราคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6. ประสบการณ์การประสบอุบัติเหตุ	ตัวแปรตาม (Dependent Variable) 1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ ตัวแปรแทรก (Intervening Variables) 2. ทักษะด้านความปลอดภัย 3. การรับรู้ถึงประโยชน์และผลกระทบจากโครงการ 5.

ภาพแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย



- ด้านความรู้สึก
- ด้านพฤติกรรม

[Allport / Rosenberg & Hovland]

ความตั้งใจและพฤติกรรมการสนับสนุนโครงการ
[Fishbein & Ajzen]



การมีส่วนร่วมของประชาชน(การรับฟังความคิดเห็น)
[Arnstein / Cohen & Uphoff]



การยอมรับและความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง
สะพานลอยรถจักรยานยนต์

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้อาศัยแนวคิดด้าน พฤติกรรมและความต้องการของประชาชน (Public Needs and Attitudes) และแนวคิด การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการสาธารณะ (Public Participation in Infrastructure Development) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ถนน และการรับรู้ต่อปัญหาการจราจรและความปลอดภัย ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อระดับความต้องการและการสนับสนุนของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ ข้ามทาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population):

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่หรือประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่ตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมถึงผู้ใช้ถนนถนนเลี่ยงเมืองชลบุรี 361 เป็นประจำ เช่น ผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรม ร้านค้า และประชาชนทั่วไป

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group):

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนจากกลุ่มประชาชนประเภทต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เช่น

กลุ่มผู้ใช้รถจักรยานยนต์ประจำ

กลุ่มพนักงานโรงงานหรือแรงงานในนิคมอุตสาหกรรม

กลุ่มเจ้าของร้านค้าและประชาชนในพื้นที่

จำนวนกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรประมาณ 15,000 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำประมาณ 390 คน เพื่อความเหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลและลดความคลาดเคลื่อน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออก ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความคิดเห็นต่อการก่อสร้างสะพานลอย
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ
5. ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางถนน การมีส่วนร่วมของประชาชน และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วไปสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form
3. สร้างแบบสอบถามโดยอิงแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผ่านการตรวจสอบครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ สรุปผล และเสนอแนะแนวทางการพัฒนา
4. เก็บข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง 300-400 คน โดย แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และเก็บรวบรวมข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการตรวจสอบ และ/ หรือนำแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างสมบูรณ์แล้วไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดย นำลิงค์ แบบสอบถามออนไลน์ไปวางไว้บน เพจ เฟสบุ๊ก (Facebook) ของเทศบาล และนำไปวางไว้ที่ แอปพลิเคชัน ไลน์ (Line) หัวหน้าหมู่บ้าน , ผู้ใหญ่บ้าน พื้นที่บริเวณใกล้เคียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา: เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการศึกษา โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน: การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square), t-test , Pearson Correlation การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัย เขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการดังกล่าว โดยใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชาชนที่อาศัยอยู่หรือใช้ถนนเลี้ยวเมืองชลบุรี (ทางหลวงหมายเลข 361) ในเขตเทศบาลตำบลนาป่า จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย t-test และ ANOVA

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัย เขตเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ในฐานนโยบายสาธารณะด้านความปลอดภัยทางถนน และ 2) บทบาทของปัจจัยส่วนบุคคล กระบวนการบริหารภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของนโยบาย ดังนี้

1. ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ในฐานนโยบายสาธารณะด้านความปลอดภัยทางถนน
2. บทบาทของปัจจัยส่วนบุคคล กระบวนการบริหารภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของนโยบาย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาป่ามีความคิดเห็นและความต้องการต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และความต้องการดังกล่าวได้รับ

อิทธิพลจากการรับรู้ปัญหาความปลอดภัยทางถนน รวมถึงลักษณะประชากรบางประการ หน่วยงานภาครัฐสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานด้านคมนาคม ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายและโครงการด้านความปลอดภัยทางถนน การที่ผลการวิจัยสะท้อนความต้องการของประชาชนอย่างชัดเจน สามารถช่วยลดความคลุมเครือในการตัดสินใจเชิงนโยบาย และเพิ่มความชอบธรรมในการดำเนินโครงการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์ การใช้ข้อมูลจากงานวิจัยจะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารภาครัฐตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มากกว่าการคาดการณ์หรือแรงกดดันทางการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดลำดับความสำคัญของโครงการ (priority setting) โดยพิจารณาจากระดับความต้องการของประชาชนและระดับความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางถนนในพื้นที่ การใช้ข้อมูลเชิงวิชาการประกอบการวางแผนจะช่วยให้การจัดสรรงบประมาณ และทรัพยากรของรัฐมีความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ในบริบทของรัฐประศาสนศาสตร์ การจัดลำดับความสำคัญของโครงการโดยอิงจากผลการวิจัยยังช่วยลดปัญหาความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน และสะท้อนการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเป็นธรรม สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะในการจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นหรือการประชุมชุมชน การนำเสนอข้อมูลจากงานวิจัยจะช่วยให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างภาครัฐและประชาชนเป็นไปอย่างมีเหตุผล และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ในเชิงการบริหารภาครัฐ การใช้ข้อมูลวิจัยเป็นฐานในการสื่อสาร จะช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการวิเคราะห์นโยบายและการบริหารโครงการ โดยใช้ผลการวิจัยเป็นกรณีศึกษาในการเรียนรู้การนำข้อมูลเชิงวิชาการมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งจะช่วยยกระดับขีดความสามารถในการบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

จากข้อค้นพบของการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการก่อสร้างสะพานลอยรถจักรยานยนต์เพื่อความปลอดภัยในเขตเทศบาลตำบลนาป่า การวิจัยในอนาคตสามารถนำผลการศึกษาไปต่อยอดและพัฒนาองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะได้ในหลายประเด็น ดังนี้

1. การขยายกรอบแนวคิดและตัวแปรด้านนโยบายสาธารณะและการบริหารภาครัฐ
2. การพัฒนาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อสะท้อนกระบวนการนโยบายอย่างรอบด้าน
3. การศึกษาผลกระทบและประสิทธิผลของนโยบายในระยะยาวและเชิงเปรียบเทียบ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมทางหลวง. (2565). รายงานสถิติอุบัติเหตุทางถนนในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ประจำปี 2565. กรุงเทพมหานคร: สำนักอำนวยความปลอดภัย กรมทางหลวง.
- กรมโยธาธิการและผังเมือง. (2564). คู่มือการออกแบบสะพานลอยสำหรับรถจักรยานยนต์. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- จิรภา, บ. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาธารณะในพื้นที่เทศบาล. *วารสารพัฒนาชุมชนและสังคมไทย*, 5(2), 11–28.
- แดงน้อย, ธ., และวรไธสง, ณ. (2568). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการป้องกันอุบัติเหตุทางถนนจากการขับขี่รถจักรยานยนต์. *วารสารวิชาการคมนาคมและความปลอดภัย*, 12(2), 45–62.
- พีรพล, ศ. (2565). ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกทางเท้าและทางข้ามถนนในเขตเมือง. *วารสารการวางผังเมืองและชุมชน*, 7(1), 23–38.
- ภัทรารุช, ส. (2562). แนวทางการพัฒนาเส้นทางเชื่อมต่อพื้นที่แหล่งพาณิชยกรรมด้วยการเดินเท้า: กรณีศึกษา ห้าแยกลาดพร้าว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา แสงทอง. (2563). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการขับขี่ของผู้ใช้รถจักรยานยนต์ในเขตเมืองชลบุรี. *วารสารวิศวกรรมโยธาและสิ่งแวดล้อม*, 36(4), 89–101.
- บุญส่ง คงเพชร. (2562). การรับรู้ของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างสะพานลอยคนข้ามในเขตเมืองชลบุรี. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี*, 27(2), 45–58.
- ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน. (2564). ชุดคู่มือเสริมสร้างความปลอดภัยของคนเดินเท้า. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิชาการเพื่อความปลอดภัยทางถนน.
- สุรพล, จ. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความปลอดภัยของผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ในชุมชนเมือง. *วารสารวิศวกรรมความปลอดภัย*, 9(3), 77–92.
- สุวรรณี อินทร์สุข. (2563). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมในเขตเทศบาลเมืองชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี. (2566). รายงานสถิติการจดทะเบียนรถจักรยานยนต์จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี.

สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. (2564). *แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยทางถนน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร.

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดชลบุรี. (2566). *ข้อมูลจุดเสี่ยงอุบัติเหตุทางถนนในเขตอำเภอเมืองชลบุรี*. ชลบุรี: สำนักงานปลัดจังหวัดชลบุรี.

สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่า. (2566). *รายงานแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานประจำปีงบประมาณ 2566*. ชลบุรี: เทศบาลตำบลนาป่า.

TDRI. (2567). *การศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำและการใช้ทางข้ามถนนปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

Supaporn, P., และคณะ. (2566). The development of crosswalk guidelines according to safety drive traffic policy in the urban area of Eastern Economic Corridor (EEC). *วารสารวิชาการการขนส่งและความปลอดภัย*, 8(1), 15–32.

ภาษาอังกฤษ

Department of Disaster Prevention and Mitigation, Chonburi Province. (2023). *Road accident black spot data in Mueang Chonburi District*. Chonburi: Office of the Permanent Secretary, Chonburi Province.

Department of Highways. (2022). *Road accident statistics report in the Eastern Region for the year 2022*. Bangkok: Bureau of Road Safety, Department of Highways.

Department of Land Transport, Chonburi Province. (2023). *Motorcycle registration statistics report of Chonburi Province*. Chonburi: Department of Land Transport.

Department of Public Works and Town & Country Planning. (2021). *Design guidelines for motorcycle overpasses*. Bangkok: Ministry of Interior.

Intarasuk, S. (2020). *Public participation in the development of transportation infrastructure in Chonburi Municipality*. Master's thesis, Burapha University.

Jirapa, B. (2020). Public participation in public infrastructure development in municipal areas. *Journal of Community and Thai Social Development*, 5(2), 11–28.

Korn Wattanachai. (2023). *Factors influencing the success of pedestrian overpass construction for public services: A case study of Bang Phra Subdistrict Municipality, Chonburi Province*. Master's thesis, Chulalongkorn University.

Pheeraphon, S. (2022). Public demand and satisfaction toward pedestrian facilities and road crossings in urban areas. *Journal of Urban and Community Planning*, 7(1), 23–38.

Preecha Saengthong. (2020). Analysis of factors affecting motorcycle riding behavior in urban areas of Chonburi. *Journal of Civil and Environmental Engineering*, 36(4), 89–101.

Road Safety Academic Center. (2021). *Handbook series for enhancing pedestrian safety*. Bangkok: Road Safety Academic Center.

- Supaporn, P., et al. (2023). The development of crosswalk guidelines according to safety-driven traffic policy in the urban area of the Eastern Economic Corridor (EEC). *Journal of Transport and Safety Studies*, 8(1), 15–32.
- Surapol, J. (2021). Factors affecting motorcycle rider safety in urban communities. *Journal of Safety Engineering*, 9(3), 77–92.
- Suwannee Inthasuk. (2020). Public participation in transportation infrastructure development in municipal areas of Chonburi. *Master of Public Administration Thesis*, Burapha University.
- TDRI. (2024). *A study on guidelines for the development and implementation of safe road crossing facilities*. Bangkok: Thailand Development Research Institute.
- Thamnoy, T., & Worathaisong, N. (2025). Factors related to preventive behaviors toward road traffic accidents among motorcycle riders. *Journal of Transport and Safety Studies*, 12(2), 45–62.
- Wongsuk, B. (2019). Public perception toward pedestrian overpass construction projects in urban areas of Chonburi. *Journal of Engineering and Technology*, 27(2), 45–58.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216–224.
- Bradshaw, J. (1972). The concept of social need. *New Society*, 30, 640–643.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8(3), 213–235.
- Elvik, R. (2009). *The Handbook of Road Safety Measures*. Emerald Group Publishing.
- Hansen, W. G. (1959). How accessibility shapes land use. *Journal of the American Institute of Planners*, 25(2), 73–76.
- Haddon, W. (1980). Advances in the epidemiology of injuries as a basis for public policy. *Public Health Reports*, 95(5), 411–421.
- Hall, P. (2002). *Urban and regional planning*. Routledge.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Rosenberg, M. J., & Hovland, C. I. (1960). Cognitive, affective, and behavioral components of attitudes. In M. J. Rosenberg, C. I. Hovland, W. J. McGuire, R. P. Abelson, & J. W. Brehm (Eds.), *Attitude organization and change: An analysis of consistency among attitude components* (pp. 1–14). Yale University Press.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.

**บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรี
สำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ**

**THE ROLE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP INFLUENCING EMPLOYEE
ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN SRI SAMRAN SUBDISTRICT
MUNICIPALITY PHON CHAROEN DISTRICT BUENG KAN PROVINCE**

นภารัตน์ ศรีสุภา

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ (2) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งไม่ทราบจำนวนไม่แน่นอน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของคอกแคเรน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ รองลงมา คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ตามลำดับ (2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ รองลงมา คือ ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก และด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร ตามลำดับ และ (3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลเป็นด้านเดียวที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ในขณะที่ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการ

กระตุ้นทางปัญญา ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร จังหวัดบึงกาฬ

ABSTRACT

The research objectives were: (1) To study the levels of transformational leadership among employees in Sisamran subdistrict, Phoncharoen district, Buengkan province. (2) To study the level of organizational commitment of employees in Sisamran subdistrict, Phoncharoen district, Buengkan province. And (3) To investigate the role of transformational leadership affecting the organizational commitment of employees in Sisamran subdistrict, Phoncharoen district, Buengkan province.

This research was quantitative research. The population for this study includes employees working in Sisamran subdistrict, Phoncharoen district, Buengkan province, whose total number is not definitively known. To determine an appropriate sample size, Cochran's formula was applied, resulting in a target group of 385 participants selected through convenience sampling. Data collection was conducted using online questionnaires as the primary research instrument, while the statistical analysis utilized frequency, percentage, mean, and standard deviation, alongside One-Way analysis of variance (ANOVA) and multiple regression analysis to evaluate the data.

The research findings were found that: (1) The overall transformational leadership was perceived at the highest level, with the highest mean scores attributed to inspirational motivation, followed by intellectual stimulation, idealized influence, and individualized consideration, respectively. Regarding the organizational commitment of employees in Sisamran subdistrict, Phoncharoen district, Buengkan province. (2) The overall level was high, with the highest ranking dimensions being the dedication to working at full capacity (Strive), followed by speaking positively about the organization (Say), and the desire to maintain organizational membership (Stay). And (3) The analysis indicated that transformational leadership has a statistically significant positive effect on organizational commitment at the .05 level; specifically, individualized consideration was the only dimension found to significantly influence commitment, whereas idealized influence, inspirational motivation, and intellectual stimulation did not demonstrate a statistically significant influence in this study.

Keywords: Transformational Leadership, Organizational Commitment,

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางสภาวะแวดล้อมขององค์กรที่มีความท้าทาย ผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของงานและองค์กร มีความเชื่อว่า “ผู้นำไม่ได้เป็นมาโดยกำเนิด การเป็นผู้นำสามารถสร้างขึ้นได้” การเป็นผู้นำจึงเป็นเรื่องที่เรียนรู้ได้และพัฒนา การปรับตัวขององค์กรท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงความท้าทายต่าง ๆ ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ผู้นำขององค์กร โดยเฉพาะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่พลิกผันอย่างรวดเร็วมากกว่าผู้นำโดยทั่วไป และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้พนักงานได้สร้างผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (Job performance) ทั้งในด้านเนื้อหา (Task Performance) และด้านบริบทอื่น ๆ (Context performance) อันนำมาซึ่งผลงานของทีมงานและองค์กรต่อไป (Nasikhin, M. A. & Danila, N., 2018)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยช่วยสร้างแรงจูงใจและทำให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานต้องการอยู่กับองค์กรนานขึ้น และช่วยลดปัญหาการลาออก ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการชี้นำผู้ติดตามไปสู่วิสัยทัศน์ร่วมกัน ส่งเสริมนวัตกรรม และส่งเสริมการเติบโตของแต่ละบุคคล ในฐานะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ผู้นำเหล่านี้ใช้ทักษะของตนเพื่อคาดการณ์เป้าหมายในอนาคต และอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ขณะเดียวกันก็มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงสิ่งที่จะช่วยผลักดันทีมและเป้าหมายให้ก้าวไปข้างหน้า การที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ความสำคัญกับการคำนึงถึงผู้อื่นและความห่วงใยอย่างแท้จริงต่อผู้อื่น จะทำให้ผู้นำเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นผู้ติดตามได้มากขึ้น รวมถึงทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการถ่ายทอดพันธกิจขององค์กรและการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ความซื่อสัตย์สุจริตและความสม่ำเสมอก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้นำที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงจะนำพาองค์กรด้วยตัวอย่างที่ดี สร้างความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือให้กับทีม ท้ายที่สุดความสามารถในการปรับตัวช่วยให้ผู้นำสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สร้างความเข้มแข็งและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผลและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร บุคคลจะมีความผูกพันสูงเมื่อเขาได้เป็นสมาชิกขององค์กรและได้ทำงานที่มีคุณภาพโดยปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หากองค์กรสามารถสร้างความผูกพันในงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานได้แล้ว พนักงานจะทุ่มเทความรู้สึก ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรในการนำไปสู่การทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กรในที่สุด (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974) เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตใน

การทำงานที่ดีแล้วนั้น พนักงานย่อมมีความสุขในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังอาจช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความเต็มใจในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าขององค์กร การที่พนักงานจะมีความสุขผูกพันต่อองค์กรได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับว่า พนักงานมีความสุขกับการทำงานหรือไม่ หรือองค์กรมีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างน้อยแค่ไหน เหตุผลที่ทำให้คนทำงานคิดที่จะลาออกหลัก ๆ คือ โอกาสในการเติบโตในองค์กรน้อย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือเจ้านายไม่ราบรื่น ได้รับการปรับเงินเดือนแต่ไม่เพียงพอ ระบบการทำงานไม่เอื้อให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และได้รับมอบหมายงานที่ไม่ถนัด (รูสนีย์ เตระมะ, 2564)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาในประเด็น บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจาก บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ดีนั้นจะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันที่เพิ่มขึ้น รวมถึงจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไปและลดโอกาสที่จะตัดสินใจลาออกเพื่อดำรงอยู่กับองค์กรต่อไปได้ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

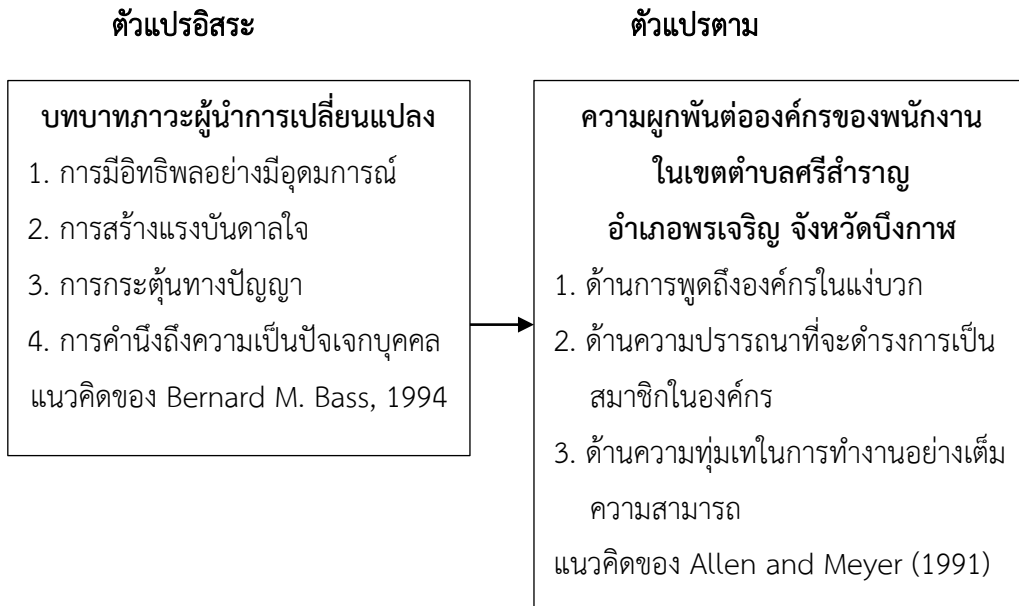
- 1 เพื่อศึกษาบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- 2 เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยผู้วิจัยมีการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ตามแนวคิดทฤษฎีของ Bernard M. Bass, 1994 มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการผูกพันต่อองค์กรในแง่บวก ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร และด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 สมมติฐานที่ 1 บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- 2 สมมติฐานที่ 2 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ของผู้นำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- 3 สมมติฐานที่ 3 การสร้างแรงบันดาลใจของผู้นำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- 4 สมมติฐานที่ 4 การกระตุ้นทางปัญญาของผู้นำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
- 5 สมมติฐานที่ 5 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้นำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษา บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยศึกษาภาวะผู้นำผ่านทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ตามแนวคิดทฤษฎีของ Bernard M. Bass, 1994 ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
2. การสร้างแรงบันดาลใจ
3. การกระตุ้นทางปัญญา
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

โดยส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1991) ได้แก่

1. ความผูกพันทางด้านความรู้สึก (Affective Dimension)
2. ความผูกพันทางด้านความต่อเนื่อง (Continuance Dimension)
3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน (Normative Dimension)

2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะพื้นที่ตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ เท่านั้น

3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้น จึงกำหนดสัดส่วนตามสูตรคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% โดยยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งผู้วิจัยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงได้ง่าย จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 คน

4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษาวิจัยระหว่างเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2568 ถึง เดือนมกราคม 2569

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการศึกษาวิจัย เป็นหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน
- 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลและสรุปผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดสัดส่วนตามสูตรคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977) ได้

ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% โดยยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งผู้วิจัยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่เข้าถึงได้ง่าย จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ 385 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ จะต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา

4. อาชีพ
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับของ การวัดเป็น 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์
2. การสร้างแรงบันดาลใจ
3. การกระตุ้นทางปัญญา
4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับของ การวัดเป็น 5 ระดับ จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. การพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say)
 2. ความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร (Stay)
 3. ความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive)
- การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ
2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของ แบบสอบถาม ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข
4. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
5. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลงพื้นที่ด้วยตนเองเพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้
6. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย
7. สรุปผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการหาข้อมูลจาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่ม ตัวอย่าง ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ที่เรียกว่า Google Forms โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้จากหนังสือ วารสาร บทความ งานวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลมีความหมายกับค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวัดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 82-83)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (Hypothesis Testing)

เพื่อทดสอบสมมติฐานแล้วสรุปผลการวิเคราะห์อ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมาย โดยการใช้สถิติอ้างอิง โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัวและตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป และความสัมพันธ์นี้ จะบอกให้ทราบว่า ตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด โดยพิจารณากระดับ นัยสำคัญ (Level of significance) หรือค่า Sig หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความคลาดเคลื่อนในการ สรุปผลตามผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในการสรุปตามผลการทดสอบ หรือเป็นการแสดงว่าข้อสรุปนั้นเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด

สรุปผลการวิจัย

1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.20 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 74.00 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 69.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.14 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.20

2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษา พบว่า บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.38) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.39) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82$, S.D. = 0.39) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์นั้นให้พนักงานเข้าใจและเห็นภาพรวมร่วมกัน ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชามีจริยธรรมและคุณธรรมในการบริหารงาน ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.39) ผู้บังคับบัญชาเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.39) และผู้บังคับบัญชามีความมั่นใจในตนเอง และยึดมั่นในอุดมการณ์ ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ

ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85$, S.D. = 0.36) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.34) และผู้บังคับบัญชาสร้างขวัญกำลังใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพยายามอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.86$, S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงความเชื่อมั่นว่าพนักงานจะสามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.37) และผู้บังคับบัญชาสื่อสารวิสัยทัศน์และเป้าหมายอย่างกระตือรือร้น ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.37) ตามลำดับ

ด้านการกระตุ้นทางปัญญา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.39) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามอบโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรม หรือการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ เป็นต้น ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.35) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.38) ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถของตน ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.40) และผู้บังคับบัญชาส่งเสริมการสนทนาระหว่างพนักงานกันเอง เพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.39$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความแตกต่างของพนักงานแต่ละคนในด้านความสามารถและความต้องการ ($\bar{x} = 4.83, S.D. = 0.38$) และผู้บังคับบัญชามอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล ($\bar{x} = 4.83, S.D. = 0.40$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาให้เวลาในการแนะนำการทำงานแก่พนักงานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.39$) และผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำเพื่อช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.40$) ตามลำดับ

3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากการศึกษา พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอ พรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09, S.D. = 0.63$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) ($\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.47$) รองลงมา คือ ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say) ($\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.60$) และด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร (Stay) ($\bar{x} = 3.36, S.D. = 0.79$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการพูดถึงองค์กรในแง่บวก (Say) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.61, S.D. = 0.60$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ พนักงานพูดถึงองค์กรในทางบวกอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.77, S.D. = 0.51$) รองลงมา คือ พนักงานมักแชร์ประสบการณ์เชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรให้คนรอบตัวรับรู้ ($\bar{x} = 4.74, S.D. = 0.54$) พนักงานพูดแนะนำองค์กรให้คนอื่นฟัง ($\bar{x} = 4.58, S.D. = 0.60$) และพนักงานแนะนำและเชิญชวนคนรู้จักมาร่วมงานกับองค์กร ($\bar{x} = 4.35, S.D. = 0.73$) ตามลำดับ

ด้านความปรารถนาที่จะดำรงการเป็นสมาชิกในองค์กร (Stay) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36, S.D. = 0.79$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ พนักงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอและเต็มใจที่จะอยู่กับองค์กร ($\bar{x} = 4.84, S.D. = 0.41$) รองลงมา คือ พนักงานมีความรู้สึกผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.44, S.D. = 0.63$) พนักงานมีความเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปจนเกษียณอายุ ($\bar{x} = 2.37, S.D. = 1.12$) และพนักงานมีความรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรจะทำให้เกิดความเสียหาย ($\bar{x} = 1.82, S.D. = 1.01$) ตามลำดับ

ด้านความทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Strive) พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71, S.D. = 0.47$) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย มากที่สุด ได้แก่ พนักงานตั้งใจทำงานที่รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ ($\bar{x} = 4.90, S.D. = 0.33$) รองลงมา คือ พนักงานพร้อมช่วยเหลือและสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรในภาพรวม ($\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.38$) พนักงานคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.82, S.D. = 0.44$) และพนักงานพยายามทำเกินความคาดหวังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x} = 4.24, S.D. = 0.73$) ตามลำดับ

ผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า การกระตุ้นทางปัญญาของผู้นำ ไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และสมมติฐานที่ 5 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลของผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในเขตตำบลศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเขตตำบล ศรีสำราญ อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทรินทร์ ชาญเลขา (2563) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายธุรกิจไพรเวทแบงก์ กล่าวว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลที่เป็นอุดมคติ มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร และคุณลักษณะของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญาและด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจและด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธนาท บุญยะชัย (2567) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานของประชาชนเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กล่าวว่า ภาวะผู้นำแบบการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ แบบการกระตุ้นเชิงปัญญา และแบบการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานของประชาชนเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) โดยสามารถทำนายการพยากรณ์ได้ร้อยละ 65.80

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษา พบว่า บทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ดังนั้น ผู้นำหรือหัวหน้าสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้กับพนักงานได้ เช่น การทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของพนักงานแต่ละคนในด้านความสามารถและความต้องการ การแนะนำการทำงานต่าง ๆ ใ้แก่พนักงาน และแนะนำตัวกับเพื่อนร่วมงาน การมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานแต่ละบุคคล รวมถึงให้คำแนะนำต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานได้พัฒนาตนเองต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google Forms เท่านั้น ในครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจเพิ่มการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรด้านบทบาทภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพียงตัวแปรเดียว ในครั้งต่อไปอาจเพิ่มตัวแปรปัจจัยอื่นที่อาจมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น การรับรู้ภาวะผู้นำ หรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

3. ควรมีการพัฒนา หรือปรับปรุงเครื่องมือวัดในการความผูกพันต่อองค์กรให้ครอบคลุมมิติต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกภักดีต่อองค์กร ความเต็มใจในการทุ่มเทให้กับองค์กร และความตั้งใจในการทำงานระยะยาว เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศรีสุนทร และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2565). **อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน**. วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ, 7(12), 101-117.
- กิติ ตัยคานนท์. (2543). **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บัดเตอร์ฟลาย.
- กฤติยา มานีชัย. (2562). **การศึกษาภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ คศ.ม., มหาวิทยาลัยราชธานี, อุบลราชธานี.
- จิระพงศ์ เรืองกุน. (2556). **การเปลี่ยนแปลงองค์กร: แนวคิด กระบวนการ และบทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์**. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 5(1), 194-203.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2561). **ภาวะผู้นำสำหรับผู้บริการองค์กร: แนวคิด ทฤษฎีและกรณีศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญา ดิสทริบิวเตอร์.
- ณัฐกานต์ อัสวเกษมจิตร. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ณ ศูนย์เวชศาสตร์ชะลอวัยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2556). **พฤติกรรมมองการณ์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทอง ทศไกร. (2560). **กลยุทธ์การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนตามหลักพุทธยปานิยมสุต** ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฏีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ทวีพันธ์ พัวสรรเสริญ. (2559). **ทฤษฎีภาวะผู้นำที่เป็นหลัก 8 ทฤษฎี**. สืบค้นออนไลน์ 24 พฤศจิกายน 2568, เข้าถึงจาก <https://tawipan999.wixsite.com/advisor/single-post/2016-1-6>.
- ทองคำ พันยานวง. (2561). **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาแผนกโยธาธิการและขนส่ง แขวงบอลิคำไซ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**. สืบค้นออนไลน์ 22 พฤศจิกายน 2568, เข้าถึงจาก https://gsmis.snru.ac.th/e-thesis/thesis_detail?r=59426423126.

ธนนันท์ ทะสุใจ. (2549). **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4.**
ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอ
ลุม จังหวัดจันทบุรี

ADMINISTRATIVE FACTORS THAT AFFECT THE EFFECTIVENESS OF
MISSION OPERATIONS COMPLAINTCENTER, KHLUNG DISTRICT,
CHANTHABURI PROVINCE

นภัสวรรณ นาคแก้ว

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1.) เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอลุม จังหวัดจันทบุรี และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอลุม จังหวัดจันทบุรี (2.) เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอลุม จังหวัดจันทบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลุม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม พบอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยด้านแจ้งเบาะแส เรื่องราวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X=4.48$) (2) อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลุม จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยพบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$)

คำสำคัญ : ศูนย์ดำรงธรรม, ประสิทธิภาพ, การดำเนินงาน, อำเภอลุม

ABSTRACT

This study aims to (1) To study the level of administrative factors of the Damrongtham Center, case study, Khlung District, Chanthaburi Province, and the level of effectiveness of operations in accordance with the mission of the Damrongtham Center, case study, Khlung District, Chanthaburi Province. (2) To study the influence of management factors on the effectiveness of operations in fulfilling the mission of the Damrongtham Center, a case study of Khlung District, Chanthaburi Province.

The data of general information (1) The results of the analysis of the operational effectiveness of the mission of the Khlung District Damrongtham Center, Chanthaburi Province, overall found to be at a high level, with the factor of reporting information having the highest average value ($X=4.48$). (2) The influence of management factors on the effectiveness of operations of the Khlung District Administrative Center, Chanthaburi Province, was statistically significant at the level of $<.05$, with information technology having the highest influence ($\beta = .354$).

Keywords : Damrongtham Center , Effectiveness, Operation, Khlung District

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การร้องเรียนและการร้องทุกข์ของประชาชนเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานภาครัฐและได้ทราบถึงการบริหารงานราชการว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานภาครัฐโดยรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยมีการรับฟังความคิดเห็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ เสริมสร้างให้เกิดความสงบสุขในสังคม โดยเฉพาะเมื่อมีการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน เอาจัดเอาเปรียบทำให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบกับปัญหา ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม จึงต้องมีการร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ (สำนักงานท้องถิ่น, 2564) วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีประกาศฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคและมีคุณภาพบริการด้วยความรวดเร็วเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อนประชาชนได้รับความพึงพอใจ ภายหลังจากมีประกาศ ฉบับที่ 96/2557 ทำให้ส่วนจังหวัดกลายเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่ ดังนั้นการประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จึง

เป็นการแก้ไขปัญหา ของประชาชนให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว บริการแบบเบ็ดเสร็จได้ดำเนินการให้แล้วเสร็จได้ในศูนย์เดียว ให้ครอบคลุมในทุก ๆ มิติ การแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นที่ตั้ง (ภรณ์ยู มา ยูร, 2561) การขยายให้มีการตั้ง “ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ” เป็นการอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชนที่มีปัญหา ความเดือดร้อน จะได้แจ้งให้ภาครัฐได้รับรู้แล้วนำปัญหาต่าง ๆ ไปกระจายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบไปแก้ไขได้โดยตรงถือเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับรู้ ปัญหาของประชาชนหรือชาวบ้าน ที่ผ่านมาประชาชนจะต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง คือกรุงเทพมหานคร มีความยากลำบาก การขยายออกไปสู่ระดับอำเภอจึงเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนโดยตรง โดยที่ผ่านมาจะเกิดปัญหาเมื่อไปร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับจังหวัด มักจะเป็นลักษณะของการรับเรื่องเอาไว้แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีประชาชนจึงเกิดความรู้สึกว่าในระดับจังหวัดยังไม่สามารถแก้ไขเยียวยาได้ สุดท้ายก็ต้องเดินทางเข้ามาร้องเรียนร้องทุกข์ที่ส่วนกลาง คือกรุงเทพมหานคร รวมทั้งประชาชนไม่เชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดจะรับรู้หรือไม่ และอาจจะถูกกลุ่มผู้มีอิทธิพลเข้าขัดขวางก็ต้องเดินทางวนเข้ามาเพื่อแจ้งให้ภาครัฐได้รับรู้เรื่องเหล่านี้ ซึ่งนับว่าเป็นช่องว่างระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชนที่ไม่สามารถสื่อสารถึงกันได้และสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเรื่องร้องทุกข์เรียนในแต่ละพื้นที่ แต่ละจังหวัดมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นการบุกกรุกพื้นที่ป่า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับปัจจัยการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี และระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ปัจจัยในการ

บริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรเป็นเช่นไร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ตัวแปรต้นประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร 3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนตัวแปรตามนั้นผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลการดำเนินงานภารกิจ ของศูนย์ดำรงธรรม 1. เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน 2. บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว One Stop Service 3. ส่งต่องาน ประสานงาน 4. ข้อมูล ข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง 5. การให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาชน 6. การแจ้งเบาะแสเรื่องราวร้องทุกข์ 7. หน่วยงานสนับสนุนเคลื่อนที่เร็วโดย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่บุคลากรศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และ ประชาชน ในพื้นที่ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 1 มกราคม 2567 มีจำนวน 55,958 คน (ชาย 27,168 คน, หญิง 28,790 คน) 71,647 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดจันทบุรี 2567)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงเวลาที่ศึกษาได้ศึกษา ตั้งแต่ ตุลาคม 2568 ถึง วันที่ กุมภาพันธ์ 2569 รวมระยะเวลา 5 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

<p>คุณลักษณะส่วนบุคคล</p> <p>ด้านเพศ</p> <p>ด้านอายุ</p> <p>ด้านระดับการศึกษา</p> <p>ด้านตำแหน่งงาน</p> <p>ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p>
<p>ปัจจัยการบริหารงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร 3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร



ตัวแปรตาม

<p>ประสิทธิผลการดำเนินงานภารกิจ ของ ศูนย์ดำรงธรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน 2. ด้านบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว One Stop Service 3. ด้านบริการและส่งต่อ 4. ด้านการบริการข้อมูล ข่าวสาร 5. ด้านให้คำปรึกษา แนะนำ 6. ด้านแจ้งเบาะแสเรื่องราว 7. ด้านหน่วยงานเคลื่อนที่เร็ว

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้แก่บุคลากรศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ และ ประชาชน ในพื้นที่ อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยข้อมูลล่าสุด ณ วันที่ 1 มกราคม 2567 มีจำนวน 55,958 คน (ชาย 27,168 คน, หญิง 28,790 คน) 71,647 คน (สำนักงานสถิติ จังหวัดจันทบุรี 2567)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ การสุ่มจำนวนประชากร ตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดค่าจริง และค่าประมาณ ร้อยละ .05 จากสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 397 คน ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ศูนย์ระดับอำเภอรวมถึงเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระดับตำบล และประชาชนที่มาติดต่อกับส่วนราชการ และ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยการกำหนดจำนวนขึ้นมา (Quota Sampling) เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรีประกอบด้วย
1.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 2.ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร 3.ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5. ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย 1. เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน 2. บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว One Stop Service 3. ส่งต่องาน ประสานงาน 4. ข้อมูล ข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง 5. การให้คำปรึกษา แนะนำ ประชาชน 6. การแจ้งเบาะแสเรื่องราวร้องทุกข์ 7. หน่วยงานสนับสนุนเคลื่อนที่เร็วโดยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตอนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลทั้งหมดมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและคัดเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกเอาไว้ไปตรวจคะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ ที่กำหนด
3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจ ศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการบรรยายของข้อมูล ด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage: %) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean: μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งผู้ศึกษาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับงานของกลุ่มตัวอย่างประชากร ทั้งนี้เพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งจะใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้สถิติ Pearson Correlation เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตราการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่า "สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์" โดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภาวกิจ ศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ มากที่สุด คือเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.38 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 ด้านอายุ พบว่ามากที่สุด คือ อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.51 รองลงมาคือ อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.71 ลำดับที่ 3 คือ อายุ 46 – 55 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 ลำดับที่ 4 คือ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.59 และลำดับสุดท้าย คือ อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.04 ด้านระดับการศึกษา พบว่ามากที่สุด คือปริญญาตรี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.23 สุดท้ายคือสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.15 ด้านตำแหน่งงาน พบว่า มากที่สุด คือประชาชนที่มาติดต่อกับส่วนราชการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 รองลงมาคือข้าราชการ ระดับตำบล จำนวน 100 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 25.18 และ ลำดับสุดท้ายคือ ข้าราชการ บุคลากรระดับจังหวัดและข้าราชการ บุคลากรระดับอำเภอมีจำนวนเท่ากันคือ 50 คน รวมเป็น 100 คน ทั้งสองคิดเป็น อัตราร้อยละ 25.20 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มากที่สุด คือรายได้ น้อยกว่า 10,000 จำนวน 157 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 39.55 รองลงมา คือ 10,001 – 25,000 จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.26 ลำดับที่ 3 คือ 25,001 – 30,000 จำนวน 80 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 20.15 และลำดับสุดท้ายคือ รายได้ 35,001 ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 5.04

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (X=4.35) รองลงมา คือปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร (X=4.14) ลำดับที่ 3 คือปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (X=4.06) ลำดับที่ 4 คือ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (X=4.06) และ ลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (X=4.03)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม พบอยู่ในระดับมาก (X=4.31) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านแจ้งเบาะแสเรื่องราว (X=4.48) รองลงมา คือ ด้านหน่วยงานเคลื่อนที่เร็ว (X=4.44) ลำดับที่ 3 คือ ด้านการ

บริการข้อมูล ข่าวสาร(X=4.40) ลำดับที่ 4 คือด้านให้คำปรึกษา แนะนำ(X=4.34) ลำดับที่ 5 คือด้านบริการ และส่งต่อ (X=4.23) ลำดับที่ 6 คือ ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน (X=4.15) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว One Stop Service(X=4.13)

ตอนที่ 4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ พบว่า ปัจจัยการบริหารกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .750$) ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อผลรุนแรงในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ซึ่งค่าสหสัมพันธ์ (r) ไม่มีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง จึงไม่มีปัญหาเรื่องภาวะพหุสัมพันธ์รวม จึงสามารถนำไปวิเคราะห์หาการถดถอยพหุคูณได้

อิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) และด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อัตราร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338)

แนวทางพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว One Stop Service 1 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีระบบการประสานงานเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วขึ้นด้วยระบบออนไลน์

3ควรเพิ่มเติมในเรื่องของการจัดหาให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

1 ควรปรับปรุงและส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรม สัมมนาและ ฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูกต้องแม่นยำ

2 ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ของขั้นตอนการรับบริการ ระยะเวลาของการรับบริการ หรือช่องทางออนไลน์

3 ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการจัดระบบฐานข้อมูลให้เป็นระบบและสามารถตรวจสอบได้

4 ควรเพิ่มหรือแต่งตั้งบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างทั่วถึง และแก้ไขหรือให้คำปรึกษาได้ทันที่

ด้านการบริการและส่งต่อ

1 ควรจัดให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมมาให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

2 ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรม ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการ และสิ่งที่ต้องเตรียม ประกอบการร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว

3 ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์หรือลงพื้นที่ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนในมิติต่าง ๆ.

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรม กรณีศึกษา อำเภอลดง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลดง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 4.13$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้และอาจจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารของหน่วยงานของอำเภอลดง หรือนายอำเภอลดง จังหวัดจันทบุรี ได้มีการกำหนดแนวทางหรือทิศทาง โครงสร้างในการบริหารที่ชัดเจน หรืออาจมีการวางแผน การตัดสินใจมีการมอบหมายงานให้กับบุคลากร ตามบทบาทหน้าที่ตามสายงานที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอลดง จังหวัดจันทบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมและเป็นผู้ที่สามารถประสานความร่วมมือของผู้ได้บังคับบัญชาทุกระดับตลอดจนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพเพิ่ม ความรวดเร็วนำมาใช้ในหน่วยงานของอำเภอลดง จังหวัดจันทบุรี ก่อให้เกิดการบริหารและระบบการจัดการ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีความรวดเร็ว สะดวกและคล่องตัวในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของศุภกิต เสนนอก (2561) ได้ศึกษาถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องร่ำร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษาอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี พบว่า จังหวัดปทุมธานีคือการดำเนินการมีความล่าช้า บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด และไม่เป็นอิสระ รวมทั้งวัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอข้อเสนอแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือขึ้นคือ ควรมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ(งบบูรณาการ) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และตรวจสอบและกวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และสอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญาภรณ์ วุฒิมงาม (2565) ได้ศึกษาถึงปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับปัจจัยการบริหารของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 4.13$) และประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก($x = 4.28$) 2) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยผลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ได้ร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338) 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ควรมีการนำระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการให้บริการด้านด้านการบริการและส่งต่อฐานข้อมูลต่าง ๆ ควรมีการพัฒนากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการเขียนเรื่องร้องเรียนผ่านกระดาษแบบฟอร์มการร้องเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์อำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และประชาสัมพันธ์ขั้นตอน วิธีการและสิ่งที่ต้องเตรียมประกอบกรร้องเรียนเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริการและการส่งต่อตามลำดับขั้นตอนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ควรส่งเสริมบุคลากรได้เข้ารับการอบรมฝึกประสบการณ์ให้มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำความรู้มาปฏิบัติงานให้ถูก ต้องและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งรอ ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่มให้เพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($x = 4.31$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้ศึกษาได้ตั้งไว้

สอดคล้องกับการวิจัยของ พัฒนพงษ์ นาคะพงษ์ (2565) ได้ศึกษาถึงประสิทธิผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพานพบว่า มีประสิทธิผล 4 ด้านในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่ แหล่งที่มาของนโยบายมีความถูกต้องชอบธรรม นโยบายมีความชัดเจน มีการสนับสนุนนโยบายจากกรมการปกครอง และไม่มีความซับซ้อนในการบริหารงาน 2) ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพานตามแนวคิดหลักการบริหาร McKinsey 7-S Framework พบว่ามีประสิทธิผลเพียง 4 ด้าน ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างขององค์กรไม่ซับซ้อน มีระบบปฏิบัติงานตามกฎหมายผู้ปฏิบัติงานมีทักษะความรู้ความสามารถ มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบ one stop service 3) ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ มีการสร้างสิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติงาน มีการกำหนดกลยุทธ์และค่านิยมร่วมขององค์กร และมีการพัฒนาระบบปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐฐนิชา ดวงจรัส (2564) ได้ศึกษาถึงการพัฒนาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 พบว่า เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กับกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 420 คน ด้วยการสุ่มแบบโควตา และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) ตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด อยู่ในระดับปานกลาง-มาก ($M=3.24-3.87$) (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประเทศไทยในยุค 4.0 ได้แก่ การนำนโยบายรัฐบาลไปปฏิบัติ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบังคับบัญชาและคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน (3) แนวทางเชิงนโยบายควรเน้นการพัฒนาสัมพันธภาพในการทำงาน คุณภาพชีวิตและการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับบัญชา

3. จากผลการศึกษาวิจัย พบว่าอิทธิพลของปัจจัยการบริหารที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลสูงที่สุด ($\beta = .354$) รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านภาวะผู้นำ ($\beta = .208$) และด้านวัฒนธรรมองค์กร ($\beta = .193$) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .338 อธิบายได้ว่าปัจจัยการบริหารทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อัตราร้อยละ 33.80 (Adjusted R² = .338) โดยอาจจะเป็นเพราะว่าบุคลากรและเจ้าหน้าที่

ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ได้มีความเข้าใจและมีความคิดเห็นสำหรับปัจจัยในทางการบริหารงานและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีความสัมพันธ์กัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางการบริหาร หรือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จนเป็นผลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยในการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของภารกิจศูนย์ดำรงธรรมกรณีศึกษา อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ผลจากงานวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาหน่วยงานรศูนย์ดำรงธรรม ได้ดังนี้

1. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาส่งเสริมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งต้องมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว มีความสะดวกและประหยัดเวลามากยิ่งขึ้น และในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรก็ควรที่จะต้องจัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะด้านความรู้ ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การบำรุงรักษาเครื่องมือให้สามารถใช้งานได้ดีในทุก ๆ วันและสม่ำเสมอ

2. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุง และพัฒนา ในการส่งเสริม ให้มีสำหรับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกไว้ในการบริการแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ อาทิเช่น โต๊ะเก้าอี้ พัดลม ที่ปรับอากาศ น้ำดื่มที่สะอาด รวมถึงอุปกรณ์เครื่องเขียนไว้บริการด้วย การให้บริการควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะกับชาวบ้านที่มาใช้บริการ ไม่ทำให้ประชาชนสับสนหรือเกิดความไม่กระจ่าง การบริการไม่ยุ่งยาก ลดขั้นตอน ไม่ซับซ้อนหรือต้องบริการในจุดเดียว สามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนผู้มาร้องเรียนได้ทันเวลา รวดเร็ว

3. ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ควรมีการปรับปรุง และต้องพัฒนาในการส่งเสริม ให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารที่ทันสมัยใช้งานได้ง่าย ในด้านภาวะผู้นำขององค์กรหรือหน่วยงานต้องปลูกฝังค่านิยมความยุติธรรม มุ่งมั่นในการเสริมสร้างคนให้เป็นคนดี ส่วนด้านวัฒนธรรมองค์กร การปลูกฝังให้เกิดความอบอุ่น ไม่โกหก เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

4. การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจของศูนย์ดำรงธรรมในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในด้านการบริการเบ็ดเสร็จ ONE STOP SERVICE ต้องแอปพลิเคชันที่สะดวก ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากให้เหมาะสมกับคนในพื้นที่ ที่มาใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการติดต่อประสานงาน และให้บริการประชาชน ต้องมีการปกปิดเป็นความลับสำหรับผู้ที่มิได้แจ้งเบาะแสและเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาการทะเลาะวิวาท และ ปัญหาอาชญากรรมอื่นตามมา

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมการปกครอง (วังไชยา). (2564). การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ. [ออนไลน์]. จาก

https://multi.dopa.go.th/justice/info_organ/about7/topic24. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2564.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.

กัญญณ์ท์ สุนทรวิภาต. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

กรณีศึกษา ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จังหวัดพิจิตร. คณะรัฐประศาสนศาสตร์กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กรวินท์ กรประเสริฐวิทย์. (2557). ทักษะคิดความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และคุณลักษณะ

การใช้งานของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เครื่องชำระค่าโทรศัพท์อัตโนมัติของประชาชนในกรุงเทพมหานครปี 2558.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

กนกขวัญ สังข์เพ็ญ. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์

ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.

คมสรรงค์ ศัทรูพาย. (2564). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารเครือข่าย

ความร่วมมือทางวิชาการ โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.วารสารบัณฑิตศึกษา. 18 (81). เมษายน-มิถุนายน.

คณศ พูลเกษม. (2562). การประเมินผลการดำเนินงานศูนย์ดำรงธรรม

จังหวัดกำแพงเพชร. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:

เทพเนรมิตการพิมพ์.

โชคสุข กรกิตติชัย. (2560). ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย. เอกสารวิชาการ

อิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- <http://www.parliament.go.th/library>. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2565.
- ฉลองรัฐ อินทรีย์. (2550). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชธานี. วิทยานิพนธ์คุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เดือนใจ รักษาพงศ์. (2551). การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงาน วิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. ปริญญา ศษ.ด. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นพพร ณะชัยพันธ์. (2550) สถิติเบื้องต้นสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- ทินกร โสภารักษ์. (2561). การดำเนินการการร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย. คณะรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 1601502 วิธีการทางสถิติ สำหรับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- . (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2 กอสินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- ทวีลาภ แสนพาน. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามแนวทาง เกษตรอินทรีย์ ของสำนักงานเกษตรอำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์. ปริญญา รป.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธวัช ราชมี. (2561). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มคุณภาพการศึกษานครหงส์สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายลย เขต 1. นครนครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

THE QUALITY AND EFFICIENCY OF SERVICES PROVIDED

BY THE RAYONG PROVINCIAL ATTORNEY'S OFFICE

นิตวัลย์ ชัญวรรณนัต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง จำนวน 300 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 185 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลจากการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ด้านความเข้าใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านความ เชื่อถือได้ของการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ (2) ระดับประสิทธิภาพใน การให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้และด้านความถูกต้อง มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านความเป็นมืออาชีพของ ผู้ให้บริการ ตามลำดับ และ (3) คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ($r=0.70, sig=.000$) แสดงว่าเมื่อประชาชนมีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการ จังหวัดระยอง เพิ่มขึ้นประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ความประทับใจในการบริการ

สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of service quality of the Rayong Provincial Prosecutor's Office, (2) To examine the level of efficiency in public service delivery of the Rayong Provincial Prosecutor's Office, and (3) To investigate the relationship between service quality and the efficiency of public service delivery of the Rayong Provincial Prosecutor's Office.

This study was quantitative research study. The population consisted of 300 people who received services at the Rayong Provincial Prosecutor's Office. The sample size was calculated using Taro Yamane's formula, resulting in a sample of 185 respondents. A questionnaire was used as the research instrument. The statistics used for data analysis included the mean and standard deviation, as well as inferential statistics, namely Pearson's correlation coefficient.

The results revealed that: (1) The overall level of opinions regarding the service quality of the Rayong Provincial Prosecutor's Office was at a high level. When considered by dimension, responsiveness and assurance were rated at the highest level, followed by empathy, reliability, and tangibles, respectively; (2) The overall level of efficiency in public service delivery was also at a high level. The dimensions with the highest mean scores were transparency and accountability, and accuracy, followed by speed of service, convenience of service access, and professionalism of service providers, respectively; and (3) The service quality of the Rayong Provincial Prosecutor's Office had a positive relationship with the efficiency of public service delivery at a statistically significant level of 0.05, with a moderately high correlation ($r = 0.70$, $sig = .000$). This indicates that as public satisfaction and impression of service quality increase, the efficiency of public service delivery tends to increase accordingly.

Keywords: Service Quality, Efficiency of Public Service Delivery, Service Impression, Rayong Provincial

Prosecutor's Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นองค์กรหลักในกระบวนการยุติธรรมของประเทศ มีอำนาจและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินคดีแทนรัฐ ค้ำครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย ให้คำปรึกษา และตรวจร่างสัญญาหรือเอกสารทางกฎหมายแก่หน่วยงานของรัฐและนิติบุคคลที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุดมุ่งรักษาประโยชน์ของรัฐควบคู่กับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเป็นธรรม เสมอภาค และโปร่งใส (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

สำนักงานอัยการจังหวัดระยองในฐานะหน่วยงานส่วนภูมิภาค มีบทบาทสำคัญในการนำภารกิจดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติจริงในระดับพื้นที่ โดยต้องให้บริการด้านกฎหมายแก่ประชาชนโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินคดีอาญา การคุ้มครองสิทธิ การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ตลอดจนการสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในด้านกฎหมาย การให้บริการในลักษณะดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และทัศนคติที่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นธรรม ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐในระบบประชาธิปไตยอย่างไรก็ตาม จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ส่งผลให้ประชาชนมีความตื่นตัวด้านสิทธิและกฎหมายมากขึ้น รวมถึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐในระดับที่สูงขึ้น ประชาชนไม่ได้มุ่งหวังเพียงการได้รับบริการตามอำนาจหน้าที่ของรัฐเท่านั้น แต่ยังคาดหวังถึงความสะดวก รวดเร็ว ความชัดเจนของข้อมูล การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งหากหน่วยงานภาครัฐไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวได้ อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ความไม่เชื่อมั่น และทัศนคติเชิงลบต่อระบบราชการโดยรวมในทางปฏิบัติ การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมักเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ไม่คล่องตัว การสื่อสารข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง หรือข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคล และเวลา ปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลให้การให้บริการเกิดความล่าช้า และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจกระทบต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะสำนักงานอัยการจังหวัดที่ต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

นอกจากนี้ การให้บริการที่มีคุณภาพยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร กล่าวคือ หน่วยงานที่สามารถจัดการกระบวนการให้บริการได้อย่างมีระบบ ชัดเจน และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี จะช่วยลดข้อร้องเรียน ลดความซ้ำซ้อนของงาน และเพิ่มประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรขององค์กร อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างรัฐกับประชาชน (Oliver, 1997)

จากเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การติดตามและประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็น เพื่อสะท้อนสภาพการดำเนินงานที่แท้จริง ซึ่งให้เห็นถึงจุดแข็งและข้อจำกัดของการให้บริการ และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และเป็นไปตามแนวทางการบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความโปร่งใส และความเป็นธรรมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

สมมติฐานของการวิจัย

1. H₁: คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง จำนวน 300 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) จากจำนวนผู้มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยวิธีการคำนวณ ตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จากสูตร

ดังกล่าวได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 185 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบชั้น (stratified sampling) แยกตามประเภทผู้รับบริการ เพื่อให้ตัวอย่างเป็นตัวแทนทุกกลุ่ม

ขอบเขตด้านพื้นที่

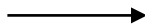
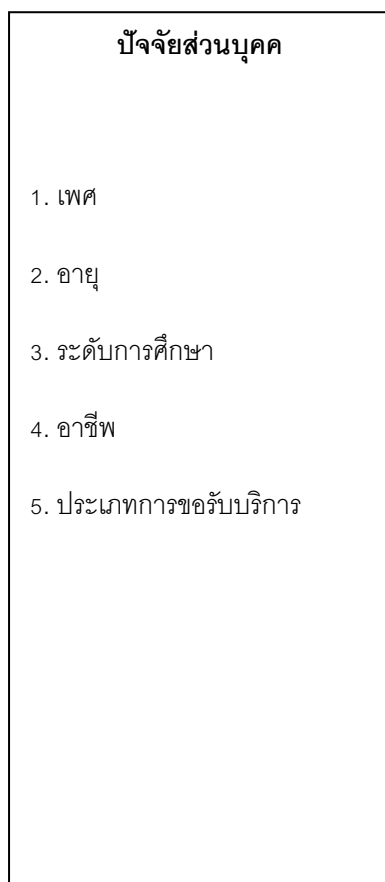
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

ขอบเขตด้านเวลา

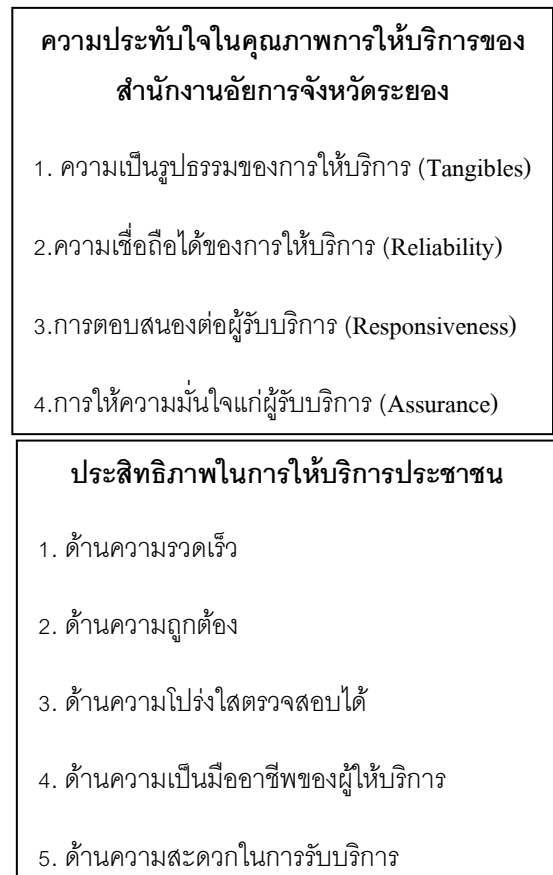
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างพฤษภาคม -ตุลาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง ผู้วิจัยค้นคว้าหาข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.3 แนวคิดประสิทธิผลการให้บริการประชาชน
- 2.4 ข้อมูลสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง จำนวน 300 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยวิธีการคำนวณ ตามสูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จากสูตรดังกล่าวได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 185 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบชั้น (stratified sampling) แยกตามประเภทผู้รับบริการ เพื่อให้ตัวอย่างเป็นตัวแทนทุกกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองขึ้นเองโดยแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการขอรับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและผ่านช่องทางออนไลน์ตามความเหมาะสม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยและการรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสำคัญ ดังนี้

1. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามสำรวจผู้มารับบริการที่สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentages) นำเสนอในรูปแบบตาราง
2. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมรายด้านและรายข้อแล้วแปลผลการ วิเคราะห์ข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง "คุณภาพการให้บริการ" กับ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกหรือลบ และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่

ถ้าค่า r ใกล้เคียง 1 หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงบวกสูง

ถ้าค่า r ใกล้เคียง -1 หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงลบ

และถ้าค่า r ใกล้เคียง 0 หมายถึง ความสัมพันธ์น้อยหรือไม่มีเลย

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการดังต่อไปนี้

1) ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 44.32 2) ด้านอายุพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 28.11 รองลงมาคือช่วงอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.41 และช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 22.16 ตามลำดับ 3) ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 42.16 รองลงมาคือระดับ ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.86 และระดับ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08 ตามลำดับ 4) ด้านอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.35 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.78 และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76 5) ประเภทการขอรับบริการ ณ สำนักงานอัยการจังหวัดระยอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการในด้าน ยื่นคำร้อง/ยื่นเอกสาร/ติดตามเรื่อง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมาคือ ขอคำปรึกษากฎหมาย/แนวทางดำเนินคดี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.49 และ รับเอกสาร/รับหนังสือ/รับผลการดำเนินการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การศึกษาการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL 5 ด้าน)

2.1 ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.08$) มากที่สุดรองลงมา คือการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.08$) ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.06$) ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$) และสุดท้ายคือความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.99$)

2.1.1 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.40) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความประทับใจต่อสภาพแวดล้อมและลักษณะทางกายภาพของการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองในระดับที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรแต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.39) อยู่

ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์และความเหมาะสมของบุคลากรมีส่วนสำคัญต่อความประทับใจของรับบริการรองลงมา คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.45) และมีที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ห้องน้ำและที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.43) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของหน่วยงานส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ป้าย ขั้นตอน และจุดบริการให้ข้อมูลชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.48) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมยังมีความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลและขั้นตอนการรับบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

2.1.2 คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.39) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและความน่าเชื่อถือของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ติดตามและประสานงานให้ตามที่แจ้งไว้ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบและความต่อเนื่องในการให้บริการแก่ประชาชนรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.41) และ เอกสารหรือคำแนะนำที่ได้รับช่วยให้สามารถดำเนินการต่อได้จริง ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.38) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของข้อมูลและคำแนะนำที่เอื้อต่อการดำเนินการของผู้รับบริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.42) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการโดยรวมยังคงมีความเชื่อถือในกระบวนการให้บริการของหน่วยงาน

2.1.3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.36) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความประทับใจต่อความเร็วและความพร้อมในการตอบสนองของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ปล่อยให้รอนานเกินสมควร ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.34) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเวลาและการให้บริการแก่ประชาชนรองลงมา คือ มีช่องทางหรือจุดติดต่อสอบถามที่เข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.37) และ เจ้าหน้าที่แจ้งความคืบหน้าหรือขั้นตอนต่อไปอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.36) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนในการสื่อสารและการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีข้อสงสัยทันที ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.41) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมยังมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่

2.1.4 คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.37) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.35) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่ามารยาทและบุคลิกภาพในการให้บริการมีส่วนสำคัญต่อความรู้สึกมั่นใจของรับบริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและสามารถตอบคำถามได้อย่างมั่นใจ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.36) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงถึงความเชี่ยวชาญของบุคลากรและความพร้อมในการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความมั่นใจว่าข้อมูลหรือเอกสารของผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.38) และการให้คำแนะนำโดยยึดหลักกฎหมายและความถูกต้อง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.39) อย่างไรก็ตาม ทั้งสองข้อยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง

2.1.5 คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.44) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงความใส่ใจและการดูแลเอาใจใส่จากบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองในระดับที่ดีเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.41) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติต่อประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักความเสมอภาคในการให้บริการรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและให้คำแนะนำอย่างตั้งใจ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.43) แสดงถึงทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.45) และ เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นและช่วยเหลือทางออกที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.47) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่ารับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

3.1 ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) มากที่สุดรองลงมา คือ ด้านความถูกต้องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$) ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) และสุดท้ายคือ ด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$)

3.1.1 ด้านความรวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.23) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการรับรู้ถึงความคล่องตัวและความทันเวลาในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการเสร็จสิ้นตามเวลาที่แจ้งไว้ ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.23) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของหน่วยงานในการบริหารจัดการ กระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดรองลงมา คือ ระยะเวลารอคอยรับบริการอยู่ในเกณฑ์เหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.24) และ การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนทำได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.22) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในทุกขั้นตอนของการให้บริการโดยรวม

3.1.2 ด้านความถูกต้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.48) แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความถูกต้องและความครบถ้วนของการให้บริการจากสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารหรือผลการให้บริการที่ได้รับ มีความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.46) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานในการจัดทำ เอกสารและผลลัพธ์ของการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือรองลงมา คือ การได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินเรื่อง ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.47) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงถึงคุณภาพของคำแนะนำและความรอบคอบในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ และดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารหรือขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.51) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมยังมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการดำเนินงานในทุกขั้นตอน

3.1.3 ด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.47) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงความชัดเจน โปร่งใส และความเป็นธรรมในการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งขั้นตอน เอกสาร และระยะเวลาให้ทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.46) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูลที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบและติดตามกระบวนการได้รองลงมา คือ การให้บริการเป็นธรรม ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.47) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงถึงการยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถสอบถามหรือขอติดตามสถานะเรื่องได้ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.48) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมยังมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสอบถามและติดตามงานของหน่วยงาน

3.1.4 ด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.57) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ถึงความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานวิชาชีพของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดระยองในระดับที่น่าพึงพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรู้และความสามารถ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม สุภาพ และรักษามาตรฐานวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.59) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงถึงการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ให้บริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนหรือให้คำแนะนำด้านกฎหมายได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.58) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมยังมีความพึงพอใจต่อการให้คำอธิบายและคำแนะนำของเจ้าหน้าที่

3.1.5 ด้านความสะดวกในการรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.49) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการรับรู้ถึงความสะดวกและความเอื้อต่อการเข้าถึงบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จุดบริการและขั้นตอนการติดต่อเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าการจัดระบบการให้บริการช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการรองลงมา คือ มีช่องทางช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเพียงพอ เช่น เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์หรือโทรศัพท์ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.49) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมในการให้ข้อมูลและการสนับสนุนแก่ผู้รับบริการส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.50) อย่างไรก็ตาม ยังอยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้รับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการของหน่วยงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

สรุปได้ว่าความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงสูง เมื่อพิจารณาภาพรวม พบว่า ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้สูงสุด ($r = .72$) รองลงมาคือด้านความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ ($r = .71$) และด้านความถูกต้อง ($r = .70$) แสดงให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการมีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง สามารถนำมา อภิปรายผลตาม สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ ประชาชนได้อย่างเหมาะสม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้าน การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความรวดเร็วใน การให้บริการ ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ และความรู้ความสามารถของบุคลากร เป็น องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของประชาชน ทั้งนี้ ความเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการและความเชื่อถือได้ของการให้บริการยังอยู่ในระดับมาก แสดงถึงการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบ และคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการ ให้บริการของ Parasuraman และคณะ (พ.ศ. 2531) ซึ่งอธิบายว่าคุณภาพการให้บริการเป็นผลจากการรับรู้ ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานจริงของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาริชาติ (พ.ศ. 2561) และ ณ์ฐวุฒิ (พ.ศ. 2561) ที่พบว่า การตอบสนองและการให้ความมั่นใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ การรับรู้คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ

2. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานอัยการ จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้และด้านความถูกต้อง ซึ่ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของหน่วยงานมีความชัดเจน เป็นระบบ และสามารถ ตรวจสอบได้ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานอย่างชัดเจน รวมถึงการให้บริการที่เป็นธรรมและไม่เลือก ปฏิบัติ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการสาธารณะในบริบทของหน่วยงานยุติธรรมผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพัตรา (พ.ศ. 2560) และ สมชาย (พ.ศ. 2562) ที่พบว่า ประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐจะอยู่ในระดับสูงเมื่อมีการบริหารจัดการที่เน้นความถูกต้อง ความ โปร่งใส และความเป็นธรรม อันเป็นหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3. ความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยองมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพการ ให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในระดับปานกลางถึงระดับสูง

โดยเฉพาะด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าคุณภาพการมีความรู้ความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพร (พ.ศ. 2563) และ กิตติศักดิ์ (พ.ศ. 2564) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Zeithaml และคณะ (พ.ศ. 2533) ที่ระบุว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดระยอง โดยให้ความสำคัญกับด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจและความเชื่อมั่นของประชาชน
2. ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะการสื่อสาร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักงานอัยการในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความครอบคลุมในการอธิบายคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการในระดับพื้นที่ที่แตกต่างกัน
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ หรือภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ด้านการให้บริการประชาชนได้อย่างรอบด้านยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ชูศรี ออสเตเรีย. (2542). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : เสริมสินพีรเพชรซิสเต็ม.

ณัฐวุฒิ ชาญชัย. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งหนึ่ง.

จินตนา บุญบงการ. (2539). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ*.

กรุงเทพฯ: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

เทพศักดิ์ บุญยรัตน์. (2548) “แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการ

สาธารณะ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*

หน่วยที่ 5. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ

ทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.

กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

เลิศสิริมงคลชัย, สุพจน์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ*:

กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุพัตรา ศรีสุข. (2560). *การจัดการบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน*. กรุงเทพฯ:

สำนักพิมพ์วิชาการ.

ศิริพร สุขสวัสดิ์. (2563). *คุณภาพการให้บริการกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน*

ภาครัฐ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอี่ยมหน่อ, กนก. (2567). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของ*

สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัด

นครสวรรค์. วารสารนวัตศาสตร์สหวิทยาการ, 2(2), 17–29.

ภาษาอังกฤษ

Ghotbabadi, A. R., Baharun, R., & Feiz, S. (2012). A review of service quality models.

African Journal of Business Management, 6(16), 5701–5707.

- Penna, M. H., Silva, M. J. P., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2013). The use of the SERVQUAL scale in health services: An integrative review. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(4), 955–962.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Dassanayake, D. M. R., & Weerasiri, R. A. S. (2015). *Impact of service quality on customer satisfaction: A study of the banking sector in Sri Lanka*. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(10), 1–7.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). *The new public service: Serving rather than steering*. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative Analysis-Into the age of austerity (4th ed.)*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York, NY: Free Press.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงาน
ไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND TEAMWORK AFFECTING
EMPLOYEES OF PHASI CHAROEN POSI OFFICE BANG

KHAE DISTRICT BANGKOK

นิตยา สระพัฒน์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขต บางแค กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 70 คน ใช้ประชากรทั้งหมด เนื่องจากมีจำนวนไม่มาก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขต บางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก (2) การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ และ (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านทั้ง 8 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม ไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the level of quality of work life affecting employees of Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok. (2) To study the level of teamwork affecting employees of Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok. And (3) To study the relationship between the quality of work life and teamwork affecting employees of Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok.

This study was a quantitative research. The population for this study consists of 70 employees working at the Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok, which is an

agency under Thailand Post Co., Ltd. Due to the relatively small population size, the entire population was utilized as the sample group. The sample was selected using a purposive sampling method. The research instrument was a questionnaire. Statistical analyses utilized in this study included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test (One-way ANOVA), and multiple regression analysis.

The research findings were found that: (1) The overall level of quality of work life affecting employees of Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok was at a high level. When considering individual dimensions, career advancement and job security has the highest mean score. Meanwhile, the dimension of fair and adequate compensation shows the lowest mean score. (2) The overall level of teamwork affecting employees of Phasicharoen post office, Bangkhae district, Bangkok was at a high level. When analyzing by dimension, continuous work improvement exhibits the highest mean score. The aspect with the lowest mean score is creativity. And (3) All eight dimensions of the quality of work life have no statistically significant relationship with the teamwork of Phasicharoen post office employees in Bangkhae district, Bangkok, at the .05 level of significance.

Keywords: Quality of Work Life, Teamwork, Post Office, Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรด้านบริการในปัจจุบันต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีความเข้มข้นมากขึ้นควบคู่กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะองค์กรบริการสาธารณะที่มีภารกิจหลักในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งต้องดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การยกระดับการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมจึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านสมรรถนะ ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ งานศึกษาของ ธนาภรณ์ สุวรรณเกษม (2565) ซึ่งให้เห็นว่าการจัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงานมีส่วนช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ลดอุปสรรคในการทำงาน และเสริมสร้างความพร้อมในการรับภาระงานขององค์กรบริการ ทั้งนี้ การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานยังช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบทบาทภารกิจขององค์กรในบริบทปัจจุบัน

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวคิดสำคัญที่สะท้อนถึงความเหมาะสมของระบบการทำงานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในมิติต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านความเป็นธรรมของผลตอบแทน ความปลอดภัย และสุขภาวะในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาและความมั่นคงในสายอาชีพ ตลอดจนการจัดสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอย่างเหมาะสม แนวคิดดังกล่าวช่วยอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการภายในองค์กรกับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้ภาระงานและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวคิดของ Walton (1973) ได้นำเสนอองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้อย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการสร้างสภาพการทำงานที่เอื้อต่อการใช้ศักยภาพของบุคลากรอย่างเต็มที่ และสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและเกิดคุณค่าในการทำงาน การจัดสภาพการทำงานตามกรอบแนวคิดดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความมั่นคงด้านกำลังคน และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยของ ศุภกิตต์ ธรรมวิวัฒน์ (2564) พบว่าบุคลากรที่รับรู้ว่าคุณภาพการทำงานมีความเหมาะสม มักสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการรักษาบุคลากรและการสร้างเสถียรภาพด้านกำลังคนในระยะยาว องค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีแนวโน้มที่จะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อภารกิจขององค์กรบริการได้อย่างเหมาะสมในบริบทปัจจุบัน

นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีมถือเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการทำงานขององค์กร บริการที่ต้องอาศัยการประสานงานจากหลายฝ่ายอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานด้านการรับฝาก การคัดแยก และการนำจ่ายสิ่งของ ซึ่งเป็นงานที่มีลักษณะเชื่อมโยงกันเป็นลำดับขั้น หากขาดการประสานงานที่เหมาะสมย่อมส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยให้การดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความต่อเนื่องของกระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน งานศึกษาของ พิมลพรรณ สติธัยธรรม (2566) ระบุว่าทีมงานที่มีการสื่อสารที่ชัดเจน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกอย่างสม่ำเสมอ และมีการประสานงานที่เป็นระบบ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านความรวดเร็วและความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน นทีธร อาคมเจริญ (2564) อธิบายว่าการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบภายใต้โครงสร้างทีมที่ชัดเจนช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับภาระงานที่เพิ่มขึ้นและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสนับสนุนให้องค์กรสามารถปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทการให้บริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน

ไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะที่รับผิดชอบการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรและมีปริมาณการใช้บริการด้านไปรษณีย์ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ลักษณะของการให้บริการดังกล่าวมีความซับซ้อนและต้องอาศัยความต่อเนื่องของกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การรับฝาก การคัดแยก ไปจนถึงการนำจ่ายสิ่งของให้ถึงผู้รับอย่างถูกต้องและตรงเวลา ภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้หน่วยงานจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการจัดสภาพการทำงานที่เหมาะสมควบคู่กับการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

งานศึกษาของ ชญานิศา พรหมปัญญา (2566) ชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานบริการที่ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพการทำงานและการประสานงานภายในทีมสามารถยกระดับคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านความต่อเนื่องของการให้บริการและความสามารถในการรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น การจัดการสภาพการทำงานและการทำงานร่วมกันของทีมจึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานบริการสาธารณะในเขตเมืองให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร เพื่อทำความเข้าใจสภาพการทำงานและรูปแบบการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานบุคคล การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรบริการสาธารณะในเขตเมือง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

H0 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

H1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

H0 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

H1 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งพิจารณาตามองค์ประกอบด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม การทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการปรับปรุงการทำงานอย่าง

2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 70 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด เนื่องจากมีจำนวนไม่มาก และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

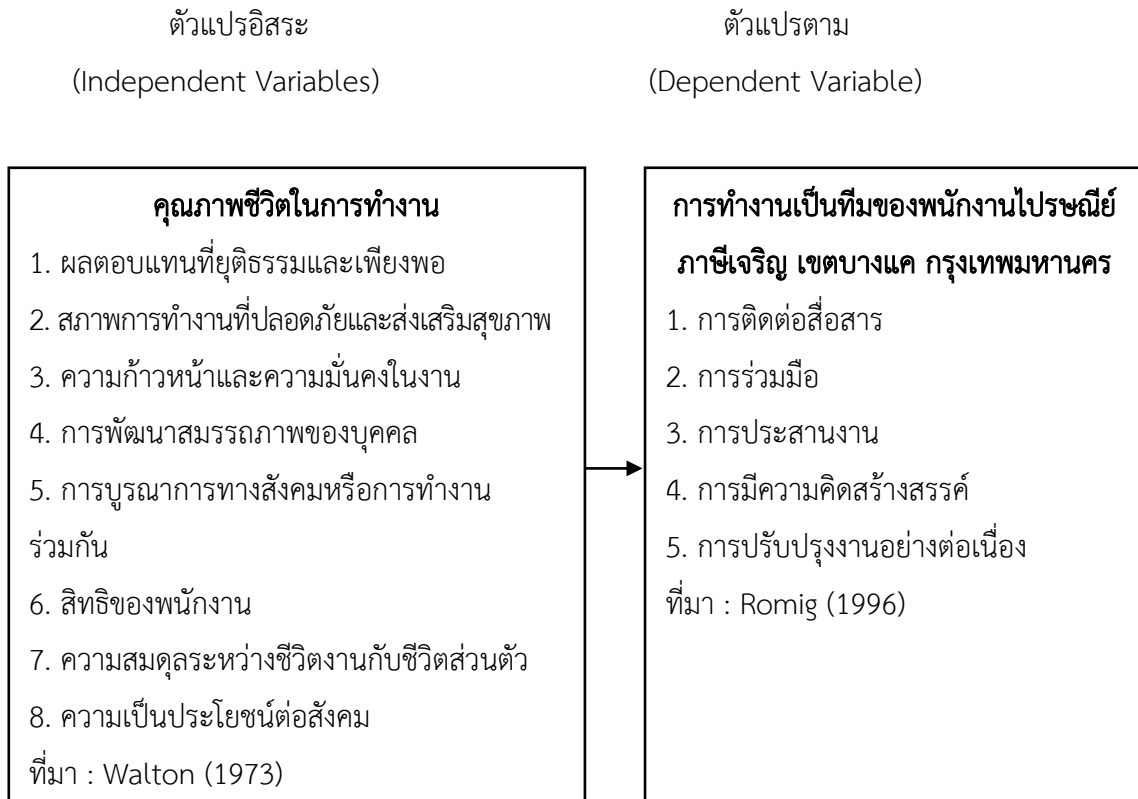
การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2568 ถึงเดือนมกราคม 2569

5 ขอบเขตพื้นที่

ที่ทำการไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดโดยอาศัยแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1973) แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Romig (1996) โดยกำหนดให้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระ และการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานครเป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัย โดยเนื้อหาในบทนี้แบ่งออกเป็นหัวข้อสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
- 2.3 ที่ทำการไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษาออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการและวางแผนการดำเนินงาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรการวิจัย

และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสม ครอบคลุม และสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ก่อนนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 3 การสรุปและรายงานผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ทางสถิติ จากนั้นสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และจัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์เพื่อนำเสนอผลการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 70 คน

เนื่องจากจำนวนประชากรทั้งหมดมีไม่มาก ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง คือ ต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในที่ทำกรไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร และมีระยะเวลา การปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำกรไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 70 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงานไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยนำมา พัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความ ตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามลักษณะเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้แก่ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำกรไปรษณีย์ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 70 คน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายวิธีการตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และกำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล หากพบแบบสอบถามที่ตอบไม่ครบถ้วนจะคัดออกจากการวิเคราะห์

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนไปลงรหัสข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานไปรษณีย์ ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม

การวิเคราะห์ข้อมูลการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ และการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงานไปรษณีย์ ภาษีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สูตรค่าร้อยละ

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม

สูตรค่าเฉลี่ย

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้วัดการกระจายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย

สูตรค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยใช้

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

สูตรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

สรุปผลการวิจัย

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 และเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ช่วงอายุ 36-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ส่วนสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือโสด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และหย่า/หม้าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3

สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือมากกว่า 15 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ช่วง 11-15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ขณะที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 10,001-15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 โดยไม่พบผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.0

2 ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.299) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.261) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.265) ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.292) และ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.235) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.289)

3 ผลการศึกษาระดับการทำงานเป็นทีม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ การทำงานเป็นทีมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.322) รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.263) และ ด้านการร่วมมือ ($\bar{x} = 4.19$, S.D. = 0.262) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.287)

4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม

ผลการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานเป็นทีม กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้าน ทั้ง 8 ด้าน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน (Sig. > .05) สะท้อนว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้านแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อศึกษาผลของ คุณภาพชีวิตในการทำงานรายด้าน ต่อ การทำงานเป็นทีม พบว่าโมเดลถดถอย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.504) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 8 ด้านไม่สามารถทำนายการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ค่า $R = 0.329$ และค่า $R^2 = 0.108$ แสดงว่าโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 10.8

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยเชื่อมโยงผลการวิจัยกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1 อภิปรายผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ลักษณะงานที่มีระบบการทำงานค่อนข้างชัดเจน มีโครงสร้างหน้าที่รับผิดชอบแน่นอน รวมถึงมีรูปแบบการทำงานที่ต้องประสานงานเป็นประจำ อาจทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคง การสนับสนุนจากหน่วยงาน และความพร้อมด้านทรัพยากร ส่งผลให้การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2 อภิปรายผลระดับการทำงานเป็นทีม

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์ภาคีเจริญ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ลักษณะงานของหน่วยงานไปรษณีย์มีความจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านการสื่อสาร การช่วยเหลือกัน การประสานงาน และการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้บุคลากรรับรู้การทำงานเป็นทีมในระดับมาก

3 อภิปรายผลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับการทำงานเป็นทีม

4 อภิปรายผลการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อยกระดับด้านความคิดสร้างสรรค์ให้สูงขึ้น

2. หน่วยงานควรมีการสื่อสารแนวทางการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างชัดเจน รวมถึงสร้างความเข้าใจเรื่องความเป็นธรรมของค่าตอบแทน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

3. หน่วยงานควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์และความร่วมมือ เช่น กิจกรรมสร้างทีม หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในทีม เพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง

4. หน่วยงานควรพัฒนากระบวนการทำงานให้สนับสนุนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมสรุปผลการทำงาน การสะท้อนปัญหา และการนำข้อเสนอแนะไปใช้จริงอย่างเป็นระบบ

2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการสื่อสารภายในองค์กร

2. ควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานไปรษณีย์ในพื้นที่อื่นหรือหน่วยงานบริการสาธารณะประเภทใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงทั่วไป

3. ควรใช้เครื่องมือวิจัยแบบผสม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงอธิบายที่สะท้อนเหตุผลเบื้องหลังมากขึ้น

4. ควรทดลองใช้รูปแบบการวิเคราะห์อื่น เช่น การถดถอยแบบขั้นตอน หรือแบบจำลองสมการโครงสร้าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงซ้อนของตัวแปรได้ลึกยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ อินทร์ประเสริฐ. (2563). *การทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรองค์กรบริการ*. วารสารบริหารธุรกิจ, 10(2), 45–62.
- กฤตยา มณีโชติ. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ*. วารสารการจัดการภาครัฐ, 14(1), 89–108.
- ชญานิตา พรหมปัญญา. (2566). *สภาพแวดล้อมการทำงานและความร่วมมือในทีมงานบริการ*. วารสารวิจัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 15(2), 77–92.
- ณัฐยานันท์ พงศ์ศิริ. (2564). *การทำงานเป็นทีมกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 12(3), 67–85.
- ธนกร สิริสุคันธา. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารการบริหารทรัพยากรมนุษย์, 9(2), 33–52.
- ธนาภรณ์ สุวรรณเกษม. (2565). *การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาคบริการ*. สถาบันวิจัยด้านทรัพยากรมนุษย์.
- นทีธร อาคมเจริญ. (2564). *ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมต่อประสิทธิภาพงานในหน่วยงานภาครัฐ*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย, 9(2), 45–58.
- พิมลพรรณ สติยธรรม. (2566). *การทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กรบริการภาครัฐ*. วารสารการจัดการภาครัฐไทย, 12(1), 112–126.
- ปิยะดา คำแสน. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารพฤติกรรมองค์การ, 8(1), 21–40.
- สุพจน์ แก้วคำ. (2562). *พฤติกรรมองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัชย์ กังวล. (2563). *ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารการบริหารภาครัฐ, 11(2), 55–74.
- สุรัชย์ กังวล. (2564). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรกับความผูกพันต่อองค์การ*. วารสารการจัดการภาครัฐ, 13(1), 41–60.
- ศุภกิตต์ ธรรมวิวัฒน์. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร*. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 7(3), 89–103.
- ศิริพร พัฒนจันทร์. (2564). *พฤติกรรมการทำงานเชิงบวกและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, 7(2), 29–48.

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพใน
การให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกณีนินิ

AN ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN THE USE OF DIGITAL TECHNOLOGY
AND THE IMPROVEMENT OF EFFICIENCY IN THE SCHOLARSHIP SERVICE PROVISION
OF THE JONGKOLNEENITHI FOUNDATION

นิพนธ์ เกกะสุด

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) ศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกณีนินิในปัจจุบัน (2) ศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกณีนินิในปัจจุบัน และ (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกณีนินิ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนของมูลนิธิจกณีนินิ จำนวน 25 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดเนื่องจากเป็นประชากรกลุ่มเล็กและมีความเฉพาะเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัด สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ภาพรวมความเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร มีความเห็นรองลงมาตามลำดับ โดยทั้งสองด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน (2) ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกณีนินิอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือ ความถูกต้องแม่นยำ (ระดับมาก) ในขณะที่ด้าน ความรวดเร็ว และ ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล มีประสิทธิภาพรองลงมาตามลำดับ โดยทั้งสองส่วนนี้จัดอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากรไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประสิทธิภาพในการให้บริการ มูลนิธิจกณีนินิ

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study the current level of the use of digital technology in the scholarship service provision of the Jongkolneenithi foundation; (2) To study the current level of service efficiency within the scholarship service provision of the Jongkolneenithi foundation; and (3) To analyze the relationship between the use of digital technology and the improvement of efficiency in the scholarship service provision of the Jongkolneenithi foundation.

This research was a quantitative research. The population consists of all 25 personnel and staff members of the Jongkolnee foundation. Due to the small and specific nature of the population, the entire group was selected as the sample. The primary data collection instrument was a rating-scale questionnaire. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The research findings were found that; (1) The overall level of the current level of the use of digital technology in the scholarship service provision of the Jongkolneenithi foundation was found to be at a moderate level. When analyzed by dimension, Infrastructure received a High rating, while Processes and Personnel followed respectively, both at a Moderate level. (2) The overall service efficiency within the scholarship service provision of the Jongkolneenithi foundation was rated at a high level. The highest-rated dimension was accuracy (High), followed by Speed and Transparency/Data Accessibility, both of which were at a Moderate level. And (3) The findings indicate that the three dimensions of digital technology adoption infrastructure, processes, and personnel do not have a statistically significant effect on service efficiency at the .05 level.

Keywords: Digital Technology Adoption, Service Efficiency, Jongkolneenithi foundation

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันที่การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรทุกภาคส่วน องค์กรสาธารณกุศลและมูลนิธิต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการทุนการศึกษาซึ่งเป็นภารกิจที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก จากการศึกษาของ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2565) พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มความโปร่งใสในการคัดเลือกผู้รับทุน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith and Green (2021) ที่ระบุว่า การนำระบบฐานข้อมูลคลาวด์มาใช้ในองค์กรไม่แสวงหากำไรช่วยให้การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่มีความแม่นยำและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาจึง

ไม่ใช่เพียงการนำเครื่องมือคอมพิวเตอร์มาใช้ แต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อสร้างความเท่าเทียมและรวดเร็วในการกระจายโอกาสทางการศึกษา

มูลนิธิในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นกลไกเสริมที่ช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยเฉพาะด้านการศึกษาซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2565; มูลนิธิทีเอสโก้เพื่อการกุศล, ม.ป.ป.) มูลนิธิจกนีนี (Jongkolnee Foundation) เป็นหนึ่งในองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรที่มีเป้าหมายชัดเจนในการมอบทุนการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่นักเรียนที่มีความประพฤติดีและขาดแคลนทุนทรัพย์ในสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น คณะแพทยศาสตร์ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565; คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562) การพิจารณามอบทุนศึกษามักเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับฐานะทางเศรษฐกิจ นิสิตนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียน ผลการเรียน ต้องมีผลการศึกษาได้ค่าระดับชั้นเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ต้องเป็นผู้มีความประพฤติดี เรียบร้อย และปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถาบันการศึกษา และมีความสมัครใจในการช่วยเหลือกิจกรรมของคณะและมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2565) นอกจากการสนับสนุนด้านการศึกษาแล้ว มูลนิธิฯ ยังมีกิจกรรมที่นำรายได้ไปช่วยเหลือด้านอื่น ๆ อาทิ การสนับสนุนสภาภาษาไทย ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบทบาทในฐานะองค์กรการกุศลที่มุ่งเน้นการบรรเทาความเดือดร้อนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมในภาพรวม (ไทยแลนด์ เอลโล่ เพจเจส, ม.ป.ป.ก)

การบริหารจัดการทุนการศึกษาในรูปแบบดั้งเดิมมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพ (Tisco Foundation, n.d.) ความล่าช้าของกระบวนการ การยื่นคำขอ การตรวจสอบเอกสารการคัดเลือก และการประกาศผล มักใช้เวลานาน เนื่องจากต้องอาศัยเอกสารที่เป็นกระดาษและการประสานงานระหว่างบุคคลจำนวนมาก ความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนของข้อมูลในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลผู้ขอรับทุนที่มีจำนวนมากในรูปแบบแมนนวล หรือการกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนในหลายขั้นตอน อาจนำไปสู่ความคลาดเคลื่อนและการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ในประเด็นเรื่องความโปร่งใสและการเข้าถึง ผู้ขอรับทุนอาจขาดช่องทางที่สะดวกในการติดตามสถานะการขอรับทุน ทำให้ขาดความโปร่งใสและไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็ว

แม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะถูกมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ (กรมประชาสัมพันธ์, 2568) แต่การนำมาใช้ในองค์กรขนาดเล็กหรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรอย่างมูลนิธิก็มีอุปสรรคที่ต้องเผชิญหลายด้าน เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ซึ่งแม้แต่องค์กรเองก็อาจขาดความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ และบุคลากรที่มีทักษะในการใช้งานและบำรุงรักษาระบบดิจิทัล (Wongpaka & Klonsud, 2561) การขาดระบบที่บูรณาการ การใช้เครื่องมือดิจิทัลแบบแยกส่วน เช่น ใช้ Google Forms สำหรับรับสมัคร ใช้ Excel สำหรับจัดเก็บข้อมูล และใช้ Email/Line ในการสื่อสาร อาจทำให้เกิดปัญหาข้อมูลไม่สอดคล้อง (Siam Lab & UNESCO, 2564) และไม่สามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นภาพรวม การ

ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง บุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานแบบดั้งเดิมอาจไม่เต็มใจที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบดิจิทัลใหม่ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้

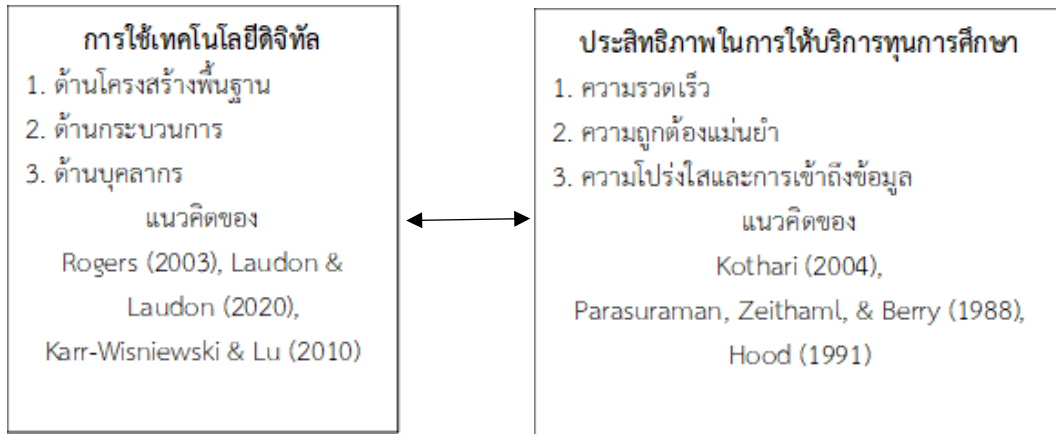
อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญเพียงใด แต่จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีในภาคธุรกิจหรือสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่ ในขณะที่การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับประสิทธิภาพการให้บริการของมูลนิธิตามกลางและขนาดเล็กในประเทศไทย โดยเฉพาะ "มูลนิธิจกนีนินิ" ยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งมูลนิธิดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะในการดำเนินงานด้านการกุศลที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลจึงอาจเผชิญกับความท้าทายทั้งในด้านบุคลากรและโครงสร้างระบบที่แตกต่างจากองค์กรสมัยใหม่ (Brown & Jones, 2023) ช่องว่างทางความรู้ดังกล่าวทำให้นักวิจัยไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่า ปัจจัยด้านดิจิทัลใดที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายทุนการศึกษาของมูลนิธิ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิ เพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิอย่างไร ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการที่สำคัญต่อมูลนิธิและองค์กรการกุศลอื่น ๆ ในการวางแผนการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการบริหารจัดการทุนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม มากขึ้น สอดคล้องกับแนวทางการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นดิจิทัลในศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิในปัจจุบัน
- 2 เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิในปัจจุบัน
- 3 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิ

กรอบแนวคิดและรูปแบบของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1 สมมติฐานหลัก

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนี้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาจะมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การประยุกต์ใช้เครื่องมือและระบบดิจิทัลของมูลนิธิจกนีนี้อยู่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ตามแนวคิดของ Rogers (2003) และ Laudon & Laudon (2020) เพื่อสะท้อนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Use) ศึกษาความพร้อมและการเข้าถึงเครื่องมือทางกายภาพ (ฮาร์ดแวร์) และระบบปฏิบัติการ (ซอฟต์แวร์) ที่ใช้รองรับการทำงานของมูลนิธิ ด้านกระบวนการ (Process Use) ศึกษาการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับขั้นตอนการทำงานหลักของการให้ทุนการศึกษา ตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร การคัดกรอง การคัดเลือก การประกาศผล ไปจนถึงการติดตามผลการรับทุน ด้านบุคลากร (Human Resource Use) ศึกษาทัศนคติ ทักษะความรู้ความสามารถ (Digital Literacy) และความเต็มใจในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทุนการศึกษา

การศึกษา ประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาจะมุ่งเน้นการวัดผลและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของบริการทุนการศึกษาของมูลนิธิฯ โดยพิจารณาจาก 3 มิติหลัก ซึ่งอ้างอิงจากแนวคิดการวัดผลประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ (Kothari, 2004; Parasuraman et al., 1988; Hood, 1991) คือ ความรวดเร็ว (Speed/Timeliness) การวัดระยะเวลาที่ใช้ใน การดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อดูว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy/Reliability) การวัดระดับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงาน เช่น

ความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบเอกสาร และการสื่อสารข้อมูล และความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล (Transparency and Accessibility) การวัดความสามารถในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและจำเป็นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้ขอรับทุน และความสะดวกในการเข้าถึงระบบหรือช่องทางต่าง ๆ ของมูลนิธิ

ขอบเขตสำคัญที่สุดคือการใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างมิตีย่อยของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับมิตีย่อยของประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Use)
2. ด้านกระบวนการ (Process Use)
3. ด้านบุคลากร (Human Resource Use)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษา จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรวดเร็ว (Speed/Timeliness)
2. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy/Reliability)
3. ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล (Transparency and Accessibility)

2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนของมูลนิธิจึงกลนีนิธิ รวมถึงกรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมโดยตรงหรือรับผิดชอบในกระบวนการให้บริการทุนการศึกษาทั้งหมด จำนวน 25 คน (มูลนิธิจึงกลนีนิธิ, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนของมูลนิธิจึงกลนีนิธิ รวมถึงกรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมโดยตรงหรือรับผิดชอบในกระบวนการให้บริการทุนการศึกษาทั้งหมด จำนวน 25 คน ที่ซึ่งได้มาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) เนื่องจากเป็นประชากรกลุ่มเล็กและมีความเฉพาะเจาะจง

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัย คือ มูลนิธิจึงกลนีนิธิ

4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยรวมทั้งสิ้นประมาณ 20 สัปดาห์ โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569 ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาข้อมูล การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์

การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกสนีนินิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
- 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 3 บริบทของมูลนิธิและการบริหารจัดการทุนการศึกษา
- 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนของมูลนิธิจกสนีนินิ รวมถึงกรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมโดยตรงหรือรับผิดชอบในกระบวนการให้บริการทุนการศึกษาทั้งหมด จำนวน 25 คน (มูลนิธิจกสนีนินิ, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกคนของมูลนิธิจกสนีนินิ รวมถึงกรรมการและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมโดยตรงหรือรับผิดชอบในกระบวนการให้บริการทุนการศึกษาทั้งหมด จำนวน 25 คน ที่ซึ่งได้มาจากการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) เนื่องจากเป็นประชากรกลุ่มเล็กและมีความเฉพาะเจาะจง

การเลือกใช้ Census กับกลุ่มตัวอย่าง 25 คน มีข้อดีคือ มีความแม่นยำสูงไม่เกิดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Error) และมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากในงานวิจัยระดับองค์กร การสอบถามความเห็นจากทุกคนในองค์กรทำให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพ การให้บริการทุนการศึกษามีความสมบูรณ์และนำไปปฏิบัติได้จริง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Use)
2. ด้านกระบวนการ (Process Use)
3. ด้านบุคลากร (Human Resource Use)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษา จำนวน 3 ด้าน ดังนี้

1. ความรวดเร็ว (Speed/Timeliness)
2. ความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy/Reliability)
3. ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล (Transparency and Accessibility)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณนั้น มีขั้นตอน ดังนี้

1) สร้างเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณที่เป็นแบบสอบถามใช้ในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนินิธิ ครั้นนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการศึกษา ค้นคว้า เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.1) ศึกษาข้อมูลจาก แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลใน ส่วนดังกล่าวนี้ มาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษา

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2, และ 3 เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended) ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ ดังนี้

1.2) การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้งานการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่า เมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้วแบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยในกระบวนการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์, (2562) ดังนี้

จากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า *IOC* ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า *IOC* ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

สำหรับการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการวัด ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็นลำดับ ดังนี้

1 การเตรียมการก่อนการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสถาบันการศึกษาต้นสังกัด เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุมัติเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการจากประธานมูลนิธิจกนินิธิ จัดเตรียมเครื่องมือการวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ (Validity and Reliability) ประกอบด้วยแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Online Survey) และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับกลุ่มผู้บริหาร

2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 25 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data Collection) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษา ให้แก่บุคลากรและเจ้าหน้าที่ ทั้ง 25 คน ผ่านระบบออนไลน์ (Google Forms) โดยมีการชี้แจงจรรยาบรรณการวิจัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล และมีการติดตามผล (Follow-up) อย่างใกล้ชิด

3 การตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (Data Cleaning) ให้ครบถ้วนทั้ง 25 ชุด (ร้อยละ 100 ของประชากร) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการถอดบทเรียน (Transcription) และจัดกลุ่มเนื้อหาตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ เพื่อเตรียมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้วโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ
- 3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงในรูปของตาราง รวมทั้งแปลผลการวิเคราะห์

2 สถิติที่ใช้ในการประเมินและการแปลผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐาน

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

2) การวิเคราะห์ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลผลตามเกณฑ์มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ตัวแปรอิสระ) กับพัฒนาการประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษา (ตัวแปรตาม) ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เนื่องจากเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เพื่อตีความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและประสิทธิภาพการให้บริการ โดยอ้างอิงเกณฑ์การแปลผลของ Hinkle et al. (2003) ดังนี้

3 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการประเมิน เกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิ ได้แบ่งเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตอนที่ 3 ข้อมูลการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนินิ

ตอนที่ 4 ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ในกลุ่ม 26-35 ปี และ 36-45 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือจำนวนกลุ่มละ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรี โดยมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

1 ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนีในปัจจุบัน

ระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Use) ซึ่งอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.98) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ (Process Use) อยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.10) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านบุคลากร (Human Resource Use) ซึ่งอยู่ในระดับ ปานกลาง เช่นกัน ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 1.29)

2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนี

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนี ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 1.19) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความถูกต้องแม่นยำ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 1.06) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 1.20) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งอยู่ในระดับ ปานกลางเช่นกัน ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.29)

3 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนี

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ต่างมีค่า p-value สูงกว่า 0.05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับภาพรวมของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการที่มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.821 ($F = 0.205$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาศึกษานั้นยังไม่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

1 ระดับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจกนีนีในปัจจุบัน

ภาพรวมความเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีระดับความเห็นสูงสุด (ระดับมาก) ในขณะที่ ด้านกระบวนการ และ ด้านบุคลากร มีความเห็นรองลงมาตามลำดับ โดยทั้งสองด้านนี้อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

จากการวิเคราะห์ระดับความเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับการวางรากฐานทางเทคโนโลยีและการจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ อย่างไรก็ตาม การที่ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรยังอยู่ในระดับปานกลาง ชี้ให้เห็นว่าแม้จะมีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในขั้นตอนการทำงานจริง รวมถึงทักษะและความเข้าใจของบุคลากรยังพัฒนาตามไม่ทันโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ ส่งผลให้ภาพรวมความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่ง

สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่มักเริ่มจากการลงทุนด้านกายภาพก่อนจะขยายผลไปสู่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรและทักษะส่วนบุคคลในลำดับถัดไป

ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศารัตน์ ศรีตะบุตร (2568) ที่พบว่าในระยะก่อนการพัฒนานั้น ระดับความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะในประเด็นด้านบุคลากรและทักษะที่มักเป็นอุปสรรคสำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สะท้อนให้เห็นว่าลำพังเพียงการมีโครงสร้างพื้นฐานหรือเทคโนโลยีที่ดีอาจยังไม่เพียงพอที่จะยกระดับประสิทธิภาพการทำงานได้ทันที หากขาดการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็น (Digital Literacy) ให้แก่บุคลากรอย่างเป็นระบบ ซึ่งงานวิจัยของอิสารัตน์ได้พิสูจน์ให้เห็นว่า เมื่อมีการแก้ไขปัญหาด้วยการฝึกอบรมและสอนทักษะที่ตรงจุด จะส่งผลให้ทั้งระดับการใช้เทคโนโลยีและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นข้อสนับสนุนที่สำคัญว่าการจะทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของมูลนิธิได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมุ่งเน้นไปที่การเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรควบคู่ไปกับการวางระบบโครงสร้างพื้นฐาน

2 ระดับประสิทธิภาพในการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจึงกลนิธิ

ภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการทุนการศึกษาของมูลนิธิจึงกลนิธิอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงสุดคือ ความถูกต้องแม่นยำ (ระดับมาก) ในขณะที่ด้าน ความรวดเร็ว และ ความโปร่งใสและการเข้าถึงข้อมูล มีประสิทธิภาพรองลงมาตามลำดับ โดยทั้งสองส่วนนี้จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาที่พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีจุดแข็งอยู่ที่ความถูกต้องแม่นยำ สะท้อนให้เห็นว่ามูลนิธิจึงกลนิธิมีระบบการดำเนินงานที่มีมาตรฐานและให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของการให้ทุนการศึกษาเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การที่ด้านความรวดเร็วและความโปร่งใสในการเข้าถึงข้อมูลยังคงอยู่ในระดับปานกลาง ชี้ให้เห็นว่ากระบวนการให้บริการอาจมีความซับซ้อนหรือมีขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบค่อนข้างมาก ประกอบกับการสื่อสารข้อมูลสู่สาธารณะหรือช่องทางการสืบค้นข้อมูลที่ยังไม่ครอบคลุมหรือเข้าถึงได้ยากสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งประเด็นเหล่านี้ถือเป็นโจทย์สำคัญในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัวและเปิดเผยตรวจสอบได้มากขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจในภาพรวมให้สูงขึ้นในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ แวสตาปอ (2568) ในประเด็นเรื่องความแม่นยำของคุณภาพการบริการ โดยงานวิจัยของอนันต์ชี้ให้เห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานได้สูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งสนับสนุนผลการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่าด้านความถูกต้องแม่นยำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยมีความแตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์เชิงสถิติ โดยงานวิจัยของอนันต์พบว่าระดับการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพอย่างชัดเจน ($R^2 = 0.725$) ในขณะที่กรณีศึกษาของมูลนิธิกลับพบว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ ความแตกต่างนี้อาจมีสาเหตุมาจากลักษณะเฉพาะขององค์กร โดยในภาคธุรกิจร้านอาหารมีการนำระบบเฉพาะทางอย่าง POS มาใช้เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดต้นทุนได้โดยตรง แต่สำหรับมูลนิธินั้น ลำพังเพียงการมีเทคโนโลยีอาจยังไม่เพียงพอหากขาดการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวหรือขาดการพัฒนาทักษะบุคลากรให้ใช้

งานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของอนันต์เรื่องการเร่งพัฒนาทักษะบุคลากรควบคู่ไปกับการลงทุนในเทคโนโลยี จึงเป็นแนวทางสำคัญที่มูลนิธิควรนำมาปรับใช้เพื่อยกระดับด้านความเร็วและความโปร่งใสให้สูงขึ้นในอนาคต

3 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ทุนการศึกษาของมูลนิธิจกสนธิ

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ สะท้อนให้เห็นว่าในบริบทนี้ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพียงอย่างเดียวยังไม่สามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน

การที่ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงปรากฏการณ์ทางสถิติที่ปัจจัยเชิงเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวอาจไม่ใช่ตัวแปรหลักในการขับเคลื่อนผลลัพธ์การดำเนินงานของมูลนิธิในขณะนี้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก ช่องว่างในการปรับตัว (Adaptation Gap) ที่แม้จะมีโครงสร้างพื้นฐานหรือเครื่องมือดิจิทัลพร้อมใช้งาน แต่หากกระบวนการทำงานยังคงยึดติดกับรูปแบบเดิม หรือบุคลากรยังไม่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมไม่สามารถส่งผลลัพธ์ออกมาเป็นความเร็วหรือความโปร่งใสที่เพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ บริบทขององค์กรที่ไม่แสวงหากำไรมักเน้นความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบคุณสมบัติผู้รับทุนเป็นสำคัญ ทำให้ปัจจัยด้านจริยธรรมและการตัดสินใจโดยมนุษย์มีน้ำหนักมากกว่าการพึ่งพาเทคโนโลยีเพียงลำพัง ผลลัพธ์นี้จึงเป็นข้อบ่งชี้ว่าการยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคตจำเป็นต้องอาศัยการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานเชิงระบบ (Re-engineering) ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร มากกว่าการเน้นเพียงการจัดการเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพียงอย่างเดียว

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ดุสิตา ยอดล้วน (2564) พบว่ามีความสอดคล้องในมิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญในผลการทดสอบความสัมพันธ์ โดยงานวิจัยของดุสิตาพบว่าปัจจัยการใช้เทคโนโลยี ทั้งด้านระบบฐานข้อมูล เครือข่าย และคุณภาพของอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($R = 0.8045$) ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของมูลนิธิที่ไม่พบความสัมพันธ์ทางสถิติ ประเด็นที่น่าสนใจคือ งานวิจัยของดุสิตาเน้นย้ำว่าปัจจัยด้านทัศนคติและความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น การที่ผลการศึกษาของมูลนิธิไม่เป็นไปตามสมมติฐาน อาจเป็นเพราะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในบริบทของมูลนิธิยังขาดการเชื่อมโยงกับ ปัจจัยด้านมนุษย์ หรือการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ควร ซึ่งหากมูลนิธิสามารถพัฒนาทัศนคติและทักษะของบุคลากรให้สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายได้ตามแนวทางที่ดุสิตาค้นพบ ก็จะสามารถยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการจากระดับปานกลางไปสู่ระดับมากที่สุดได้ในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) จากผลการศึกษาพบว่าด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเทคโนโลยีที่มียังไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ มূলนิควรจัดหลักสูตรอบรมทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ที่เฉพาะเจาะจงกับการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นที่รวดเร็ว เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มความเชี่ยวชาญให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือที่มีอยู่ได้อย่างเต็มศักยภาพ

2) มূলนิควรพัฒนาระบบการให้บริการในรูปแบบ Dashboard หรือระบบติดตามสถานะการขอทุนออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยยกระดับคะแนนด้านความโปร่งใสที่ปัจจุบันยังอยู่ในระดับปานกลางให้สูงขึ้น

3) ควรมีการทบทวนขั้นตอนการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน (Redundancy) เพื่อเปลี่ยนความถูกต้องแม่นยำที่มีอยู่เดิม ให้กลายเป็นความรวดเร็วในการบริการควบคู่กันไป ไม่ให้เทคโนโลยีเป็นเพียงภาระงานส่วนเพิ่มแต่เป็นเครื่องมือที่ทรงพลังอย่างแท้จริง

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเป็นตัวเชื่อมระหว่างเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพ เช่น วัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อหาคำตอบว่าปัจจัยใดที่จะช่วยส่งเสริมให้เทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพได้อย่างมีนัยสำคัญ

2) ควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) บุคลากรหรือผู้รับทุนการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่แท้จริงในเชิงลึกกว่าเหตุใดเทคโนโลยีที่มีอยู่จึงยังไม่สามารถตอบโจทย์ความรวดเร็วและความโปร่งใสได้อย่างเต็มที่

การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับมূলนิหรือองค์กรการกุศลอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานภาคสังคม

บรรณานุกรม

- กรมประชาสัมพันธ์. (2568). *การศึกษาไทยในยุคดิจิทัล โอกาส ความท้าทาย และความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล*. กระทรวงศึกษาธิการ. (2565). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560–2579* (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565).
- กวีรัตน์ เกียรติบุญสนอง. (2567). การปรับตัวและการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล. *วารสารเมธีวิจัย Savant Journal of Social Sciences*, 1(2), 12–18. สืบค้น จาก https://so16.tci-thaijo.org/index.php/SJ_SS/article/view/378
- คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2562). *นิสิตแพทย์จุฬาฯ รั้งทุนการศึกษามูลนิธิจกนีนินิธิ*.
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565). *เรื่อง การรับสมัครนิสิตเพื่อคัดเลือกเข้ารับทุนการศึกษามูลนิธิจกนีนินิธิ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕* (ฉบับที่ ๒).

- ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล. (2568). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดินของไทย : กรณีศึกษานโยบาย THAILAND DIGITAL GOVERNMENT. *วารสารสังคมพัฒนศาสตร์*, 8(10), 223–232. สืบค้น จาก <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/JSSD/article/view/9248>
- ดุสิตา ยอดล้วน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7: ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. *วารสารลวะศรี*, 5(1), 27–42. สืบค้น จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/249577>
- ธิดารัตน์ ศรีตะบุตร. (2568). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย. *วารสารสิ่งแวดล้อมศึกษาการแพทย์และสุขภาพ*, 10(1), 461–470. สืบค้น จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/hej/article/view/282402>
- นวรรตน์ สุขเกื้อ. (2567). การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับองค์กรสาธารณสุขในศตวรรษที่ 21. *วารสารการบริหารและนวัตกรรม*, 7(1), 45-62.
- นวรรตน์ สุขเกื้อ. (2567). การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับองค์กรสาธารณสุขในศตวรรษที่ 21. *วารสารการบริหารและนวัตกรรม*, 7(1), 45-62.
- บุญดี บุญญากิจ, ณิชฎภพ คุ่มวงศ์ศิริ, และ สุภิญญา อุตสาหะ. (2564). *การบริหารองค์กรสู่ยุคดิจิทัล: แนวคิดและกรณีศึกษา*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูต, สุวิมล ว่องวานิช, และ นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2565). *การบริหารจัดการข้อมูลในยุคดิจิทัลสำหรับการพัฒนาองค์กร*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชญากร พลประจักษ์, วรรณัญ ปั่นทอง, และ กิตติศักดิ์ ชัยสังข์. (2566). *แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในยุคดิจิทัลสำหรับองค์กรไม่แสวงผลกำไร*. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและวิจัย*, 5(2), 115-128.
- มูลนิธิจกนีนินิ. (2568). *รายงานประจำปีและข้อบังคับมูลนิธิจกนีนินิ*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิจกนีนินิ.
- มูลนิธิทีสโก้ เพื่อการกุศล. (ม.ป.ป.). *ทุนการศึกษา*.
- รัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์. (2568). การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลกับการบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษา การพัฒนาระบบบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์*, 14(1), 155–168. สืบค้น จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jssr/article/view/284380>
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2565). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ในยุคดิจิทัล*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรตน์ สุขเกื้อ. (2567). การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลสำหรับองค์กรสาธารณสุขในศตวรรษที่ 21. *วารสารการบริหารและนวัตกรรม*, 7(1), 45-62.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2565). *แนวทางการปรับตัวขององค์กรไม่แสวงหากำไรในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล*. TDRI รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์.

คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการเจนเอเรชั่นวายใน
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
**QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG
 GENERATION Y GOVERNMENT OFFICERS IN THE SAKAEO PRIMARY
 EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1**

นिरชา บัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการเจนเอเรชั่นวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำนวน 62 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสรุปผล และอธิบายเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย

เนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

ABSTRACT

This research objectives were (1) To examine the levels of Quality of Working Life (QWL) and organizational commitment among Generation Y civil servants at the Sa Kaeo Primary Educational Service Area Office 1, and (2) to investigate the QWL factors related to the organizational commitment of these civil servants.

This research was quantitative. The population consisted of 62 Generation Y civil servants in the Sa Kaeo Primary Educational Service Area Office 1. Due to the limited population size, purposive sampling was used to collect data from the entire group. Data were analyzed using descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (Pearson's Correlation Coefficient). The research instrument was a questionnaire, supplemented by content analysis for descriptive explanation.

The results of the research found that (1) The overall quality of working life and organizational commitment among Generation Y civil servants in the Sa Kaeo Primary Educational Service Area Office 1 were found to be at a high level, (2) the Furthermore, factors regarding the quality of working life—including income, safe environments, potential development, career advancement, social relationships, organizational constitutionalism, work-life balance, and organizational pride—demonstrated a statistically significant relationship with organizational commitment at the .01 level.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, the office of Sa Kaeo Primary Educational Service Area 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน (กานดา ศรีจันทร์, 2557, น. 1) ซึ่งในปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจในประเทศ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกคนต้องมีการปรับตัวจากผลกระทบที่ได้รับตามไปด้วยเพื่อให้ดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข อาชีพมั่นคง รายรับสอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ซึ่งค่าครองชีพที่สูงขึ้นทำให้ครอบครัวมีรายจ่ายมากขึ้น และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ในองค์กร เช่น เศรษฐกิจที่ตกต่ำทำให้ผลประกอบการลดลงการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานไม่เพียงพอกับรายจ่าย ความเหลื่อมล้ำทางสังคมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม นอกจากนี้ ปัญหาคุณภาพชีวิตในการทำงานในองค์กร เช่น การที่บุคลากรไม่มีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ร่วมตัดสินใจหาทางออกร่วมกัน และไม่สามารถขอคำปรึกษาคำชี้แนะจากเพื่อนรอบข้าง หรือผู้บังคับบัญชาได้ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและการมีความรักความผูกพันต่อองค์กรอย่างยิ่ง หากบุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีแล้ว สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานที่ทำงานมีความสะอาด มีความเป็นระเบียบและปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน บุคลากรเกิดความรู้สึกมั่นคง มีการก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีการจัดโครงการต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขภายในจิตใจและสุขภาพร่างกาย ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายภารกิจ นโยบายต่าง ๆ โดยของค์การที่สนับสนุนคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับการเพิ่มเงินค่าตอบแทนให้กับบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมถึงเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า มีโครงการฝึกอบรมพัฒนา ความสามารถของบุคลากร และจัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน เกิดความรู้สึกที่ดี บุคลากรทำงานอย่างตั้งใจทุ่มเทและพร้อมทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป อย่างยาวนาน (เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ, 2560, น. 34) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่แบ่งลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย มีค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะปลอดภัย มีความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานการพัฒนาความสามารถของบุคคล การทำงานร่วมกัน และมีมนุษยสัมพันธ์ ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขภาวะ และส่งเสริมให้คนไทยมีความเป็นอยู่ที่ดี การที่บุคลากรภาครัฐมี

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จึงทำให้บุคลากรอยากปฏิบัติงานต่อไปในระยะยาว

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานสิ่งที่แสดงออกและเป็นตัวบ่งชี้ถึงให้เห็นถึงความรัก ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร การยอมรับ ยึดมั่นในเป้าหมายและอุดมการณ์ ขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายการลาออกได้ หากผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงก็จะปฏิบัติงานให้ออกมาได้ดีมีประสิทธิภาพ และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ทำให้เกิดผลดีกับองค์กรในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการสรรหา บรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการ สามารถลดงบประมาณในกระบวนการสรรหาดังกล่าวได้อีกด้วยทั้งนี้การสร้าง ความผูกพันให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติงาน องค์กรยังได้รับประโยชน์อีกคือ ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์กรสะสมความรู้ความสามารถ ยิ่งมีระยะเวลาการทำงานนาน ยิ่งเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และความชำนาญในงานได้ดีกว่า จึงเป็นการดีที่องค์กรปรารถนาให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร เพื่อรักษาทรัพยากรบุคคล ที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้คงอยู่ กับองค์กรต่อไปมีนักวิชาการหลายท่านเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันกับองค์กร (รัตนชัย สลับศรี, 2557, น. 21)

แต่ปัจจุบันชนรุ่นวาย ซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่า คนเจนเอเรชั่นวาย มีพฤติกรรมที่แตกต่างออกไป คนกลุ่มนี้เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2543 (คุษฎี อิศราพฤษ์, 2560, น. 7) เป็นกลุ่มคนเกิดในช่วงที่มีการพัฒนาของเทคโนโลยี จึงทำให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีและสามารถใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์แก่การทำงานได้มากกว่าคนกลุ่มอื่น มีความคิดเป็นอิสระ ปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม ได้เร็วมีความอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ (ณัฐพล ศรีบุษยะรัต, 2564, น. 7) มีความสามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลาย ๆ อย่างได้ ในเวลาเดียวกัน แต่ในอีกด้านของคนเจนเอเรชั่นวาย ก็จะมี ความอดทนต่ำ ทำในสิ่งที่ตัวเองชอบมองโลกในหลายแง่มุม และงานไม่ใช่ทุกสิ่งในชีวิต ให้ความสำคัญกับ ความสมดุลของชีวิต (Work life balance) คนกลุ่มนี้มีความคิดเป็นของตัวเอง ไม่ชอบกฎเกณฑ์ ต้องการทำงานในลักษณะที่ท้าทาย ไม่จำกัดกรอบความคิด มีความมั่นใจในตัวเองสูง เมื่อโดนกดขี่หรือไม่ได้รับอิสระทางความคิด ก็พร้อมที่จะออกจากงานประจำทันที (สำนักงานก.พ., 2560) อีกทั้งคนเจนเอเรชั่นวายมีความพร้อมในด้านการเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากพ่อแม่ จึงมีความต้องการอยากดำเนินชีวิตแบบสมดุล ข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย ก็มีแนวคิดและพฤติกรรมไม่ต่างจากคนเจนเอเรชั่นวายทั่วไป มีลักษณะพฤติกรรม ความคิด และ ความต้องการเหมือนกับคนเจนเอเรชั่นวาย ในองค์กรอื่น ๆ อีกทั้งหน่วยงานราชการ มีลักษณะการทำงานที่เป็นขั้นเป็นตอน มีลำดับขั้นผู้บังคับบัญชา มีขั้นตอน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่ข้าราชการ

ต้องยึดถือและปฏิบัติ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการเจนเนอร์แนลได้ และอาจทำให้องค์การสูญเสียบุคลากรกลุ่มเจนเนอร์แนล ที่มีความรู้ความสามารถไป (จิตต์ชนก เอื้อชลิตนุกูล, 2560, น. 1)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการศึกษาระดับพื้นที่ ย่อมได้รับผลโดยตรงจากคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และความผูกพันของข้าราชการต่อองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและ มีความผูกพันสูงต่อเนืองย่อมส่งผลให้การให้บริการทางการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียน ครู และชุมชนก็จะได้รับประโยชน์โดยรวม

ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและข้าราชการมีความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ และควรให้เกิดกับข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 อย่างต่อเนื่อง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอร์แนลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ซึ่งผลการศึกษจะทำให้ทราบว่างค์การกำลังประสบปัญหา ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการหรือไม่ เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุง แก้ไข และเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการอันจะส่งผลให้การดำเนินงาน ตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 สำเร็จตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ เจเนอรัลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเนอร์แนลในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเจนเนอร์แนลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cummings (1985) ประกอบด้วย 1) รายได้ 2) สิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย 3) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ธรรมเนียมในองค์กร 7) ภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และ 8) ด้านความภูมิใจในองค์กร และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Allen and Meyer (1990) ประกอบด้วย 1) ด้านจิตใจ 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร และ 3) ด้านบรรทัดฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรเป็นข้าราชการเจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำนวน 62 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

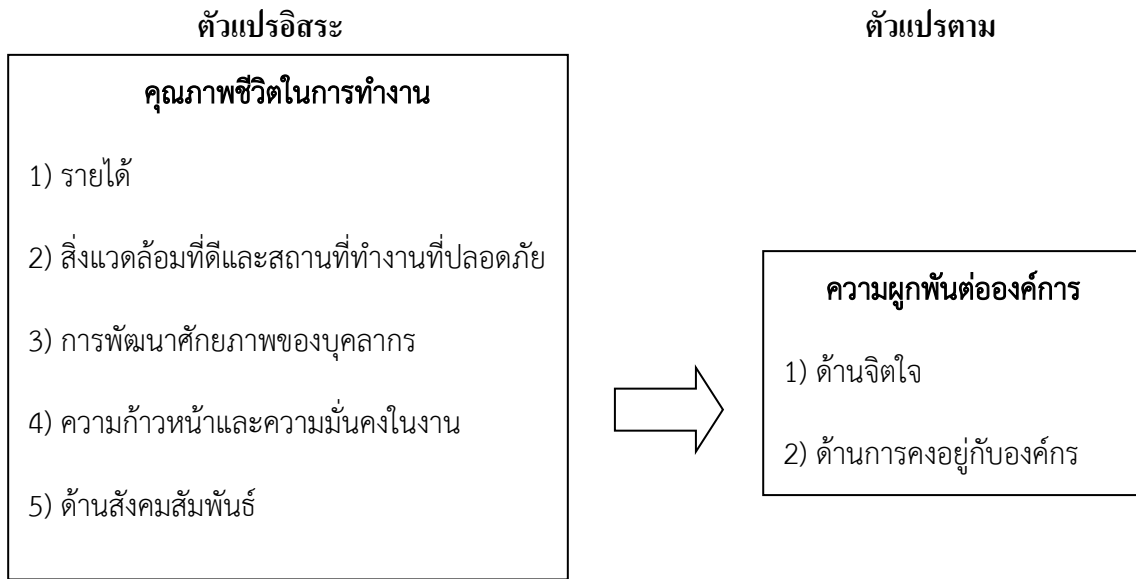
ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ตั้งอยู่ที่ ถนนสุวรรณศร ตำบลท่าเกษม อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว 27000

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 3 เดือน ดำเนินการระหว่าง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 - เดือนมกราคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ เจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มคนเจเนอเรชันวาย
4. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ข้าราชการเจนเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 จำนวน 62 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ออกแบบให้มีลักษณะเหมือนกันเพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นทัศนคติ ของบุคคล โดยออกแบบตัววัดตามตัวแปรที่ต้องการตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยการลงพื้นที่และสำรวจเก็บข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลที่ทำกรเก็บบันทึก ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการเจนเนอเรชันวาย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ ข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากฐานข้อมูลงานวิจัยที่มีอยู่เดิม เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล คลังข้อมูลงานวิจัยไทย จากฐานข้อมูลงานวิจัยที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ และเว็บไซต์ต่าง ๆ เป็นต้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์ และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับการวิเคราะห์ และใช้อธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1 ใช้การแจกแจงความถี่ และอัตราส่วนร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปร ส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ในปัจจุบันเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรการวัดแบบเรียงลำดับ

1.2 ใช้การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลของคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาค้างนี้ ดังนี้

การวิเคราะห์สมมติฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการเจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระแก้ว เขต 1 ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 77.42 การศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 70.97 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า ร้อยละ 48.39 ตำแหน่งศึกษานิเทศก์ ร้อยละ 30.65 นักทรัพยากรบุคคล ร้อยละ 17.74 นักวิชาการเงินและบัญชี ร้อยละ 11.29 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ร้อยละ 9.68 เจ้าพนักงานธุรการ ร้อยละ 6.45 นักจัดการงานทั่วไป ร้อยละ 6.45 นักวิชาการศึกษา ร้อยละ 6.45 นักวิชาการตรวจสอบภายใน ร้อยละ 3.25 นักวิชาการพัสดุ ร้อยละ 3.25 นิติกร ร้อยละ 3.25 และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 1.61

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระแก้ว เขต 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าด้านความภูมิใจในองค์กร รองลงมาด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมาภิบาลในองค์กรด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย และด้านรายได้อยู่ในระดับมาก

ด้านรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น รองลงมารายได้ที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน และรายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและความรับผิดชอบ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานช่วยส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิต รองลงมาสถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และหน่วยงานมีมาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างเหมาะสม

ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละ ปัจจัยพบว่ามีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน รองลงมาหน่วยงานส่งเสริม ให้ข้าราชการ ได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาศักยภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยรวม เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่ามีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาหน่วยงานเปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้า ในสายงานอย่างเป็นธรรม และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส

ด้านสังคมสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รองลงมาบรรยากาศการทำงาน เอื้อต่อการทำงาน เป็นทีม และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา

ด้านธรรมเนียมในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมภายในองค์กร รองลงมาการบริหารงานยึดหลักความยุติธรรมและความโปร่งใส และหน่วยงานมีระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน

ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าสามารถจัดสรรเวลาระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ อย่างเหมาะสม รองลงมาภาระงานไม่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตครอบครัว และหน่วยงานสนับสนุนการทำงานที่คำนึงถึงคุณภาพชีวิต

ด้านความภูมิใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าภาพลักษณ์ของหน่วยงานสร้างความเชื่อมั่น รองลงมารู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจเนอเรชันวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าด้านบรรทัดฐาน รองลงมาด้านจิตใจ และด้านการคงอยู่กับองค์กร

ด้านจิตใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นบุคลากรขององค์กรนี้ รองลงมารู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ รู้สึกว่าค่านิยมของตนเองสอดคล้องกับค่านิยม ขององค์กร และมีความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์กับองค์กร

ด้านการคงอยู่กับองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่าพิจารณาแล้วว่าการดำเนินงานต่อในองค์กรนี้มีความคุ้มค่า รองลงมามองว่าหากลาออกจากองค์กรนี้จะสูญเสียประโยชน์หลายประการ และรู้สึกว่าการลาออกจากองค์กรนี้จะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในชีวิต

ด้านบรรทัดฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของแต่ละปัจจัยพบว่ารู้สึกว่าการได้ให้โอกาสและให้การสนับสนุน รองลงมามีความจงรักภักดีต่อองค์กร รู้สึกว่าควรปฏิบัติงานในองค์กรนี้ต่อไป รู้สึกมีหน้าที่รับผิดชอบที่จะต้องอยู่กับองค์กร และรู้สึกไม่สบายใจหากต้องลาออกจากองค์กรนี้

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย ด้านรายได้ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมณูญในองค์กร ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการเจนเอเรชั่นวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านธรรมณูญในองค์กร ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ข้าราชการเจนเอเรชั่นวายเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานควบคู่ไปกับความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคง และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้บุคลากร เกิดความรู้สึกผูกพัน ยึดมั่น และเต็มใจทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรมากยิ่งขึ้น การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานในทุกมิติเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชั่นวายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระดับเขต 1

ด้านรายได้ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรรายได้ที่เหมาะสมและเป็นธรรมสะท้อนถึงการเห็นคุณค่าในความสามารถและผลงานของบุคลากร ซึ่งช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) เรื่อง ความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีและสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยส่งผลให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจและ มีความสุขในการทำงาน ลดความเครียด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอันนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล ลีสกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน (2567) เรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บขยะที่ส่งผลต่อความผูกพัน ในองค์กรในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ข้าราชการเจนเนอเรชันวายเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างต่อเนื่องหากองค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรม พัฒนา และต่อยอดความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม จะช่วยให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง และสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถัดดาวลัย สาราญ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของพนักงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานวิจัยของวารการ อุดธรรมใจ สติรพร เขาวนชัย และสายฝน วิบูลรังสรรค์ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันในวิชาชีพครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรกับความผูกพันในวิชาชีพครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สอดคล้องกับลักษณะของข้าราชการเจนเนอเรชันวาย ซึ่งมุ่งเน้นการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ หากองค์กรเปิด

โอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ ทักษะ และเห็นเส้นทางความก้าวหน้าอย่างชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานวิจัยของพรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านสังคมสัมพันธ์ การสื่อสารที่เปิดกว้าง และการยอมรับซึ่งกันและกัน การมีสังคมสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรจะช่วยลดความขัดแย้ง เพิ่มความไว้วางใจ และส่งเสริมความสามัคคีในหน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัย เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานวิจัยของ พรทิพย์ เล็กอุทัย และทองฟู ศิริวงศ์ (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านธรรมณูญในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน เนื่องจากการ มีบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียม จะทำให้บุคลากรเกิดความไว้วางใจและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ สำราญ และคณะ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับ การปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงานกลุ่มเจนเอเรชันวายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และงานวิจัยของ รัฐพล ลีสกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บขยะที่ส่งผลต่อความผูกพัน ในองค์กรในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ด้านภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อข้าราชการเจนเอ เรชันวาย เพราะเป็นกลุ่มที่ให้คุณค่ากับการใช้ชีวิตส่วนตัวควบคู่กับการทำงาน หากองค์กรสนับสนุน ให้บุคลากรสามารถบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความเหนื่อยล้าและเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพล ลีสกุล และนพพงศ์ เกิดเงิน (2567) เรื่องปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเก็บขยะที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ความสมดุลงานกับชีวิตส่วนตัว ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ด้านความภูมิใจในองค์กรส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อบทบาทหน้าที่ ของตนเอง และพร้อมที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ในระยะยาว สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกร ศรีบุญเพ็ง และภริดา ชัยรัตน์ (2568) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (ส่วนกลาง) กระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนกลาง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการเจนเอเรชันวาย

2. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ผ่านการอบรม การพัฒนาทักษะ ที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานและการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน เพื่อเพิ่มความสามารถ ในการปฏิบัติงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับข้าราชการเจนเอเรชันวาย

3. ควรสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานที่เอื้อต่อสังคมสัมพันธ์ที่ดี โดยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อเสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ในการศึกษา ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐในระดับต่าง ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความครอบคลุมของข้อค้นพบ
2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร หรือแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น
3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมอง ความรู้สึก และประสบการณ์ของข้าราชการเจเนอเรชันวายที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กุลธิดา ไทยสุริโย. (2565). “คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม”. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กุลวดี แก้วมณีพคุณ (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กองเพชร อิ่มใจ. (2562). คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสมุทรปราการ, วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี 2 (2), 30-45.
- ปริญญา จันทร์สว่าง, (2566), คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศสนามฝึกใช้อาวุธทางอากาศชัยบาดาล อำเภอย้ายบาดาล จังหวัดลพบุรี. (การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- พลากร พลายแก้ว. (2564). “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานราชการ กรม กิจการเด็กและเยาวชน ที่ปฏิบัติงานในบ้านพักเด็กและครอบครัว”. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พัชรนันท์ ห้วยหงษ์ทอง. (2563). คุณภาพชีวิตและความสมดุลในการทำงานของข้าราชการต่างเจนเนอ เรชั่น Gen X-Y (กรณีศึกษาสำนักงานเขตพระนคร). การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- พิริชญญา นิลพันธ์. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 5 ตำบล คลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- วันดี บัวปรางค์. (2561), ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ บุคลากรศาลยุติธรรมในจังหวัดสระบุรี. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิภา อ่ากลัด. (2563). คุณภาพชีวิตและความผูกพันขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ทำงาน ของพนักงานในสายงานอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรินทร์ อินทมะโน. (2562), ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต), สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สุสิทธิ์ ดอนทอง. (2565). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ ต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานและความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ.
- เอกพล เทียมแสน อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ และรังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2564), ความผูกพันต่อองค์กรของ ข้าราชการศาลยุติธรรม สังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดระยอง. วารสารมหาจุฬาลงกรณ 13 (2), 192-205,
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1. สืบค้น <https://sk1edu.go.th/>

ภาษาอังกฤษ

Bartz, A.E. (1999), Basics Statistical Concepts. 4 th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Cherrington, J.D. (1994). Organization Behavior The Management of Individual and Organization Performance.
Boston: Allyn and Bacon, 296.

Maslow, A. H. (1943). A ctheory of human motivation. (The psychological Review), 50(4), 370-396.

McClelland, D.C. (1961). Power: The inner experience. (New York: Irvington)

Miner, J. B. (1992). Industrial Organization Psychology. New York: The State University of New York at Buffalo

Murray, H. H. (1938). Explorations in personality. (New York: Oxford University Press)

Steers, Richard M. (1977, March), "Antecedent and Outcome of Organization Commitment." Administrative Science
Quarterly. 22(1): 46-48

Taro Yamane, (1967). "Statistics: An introductory Analysis2nded. New York: Harper and Row.

**ประสิทธิผลของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์
ของกรมศุลกากร**

**Effectiveness of the Customs Broker Online Registration Service System of
the Customs Department**

นายนิรุทธ์ ไวยะรัตน์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาและวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal 2) ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal 3) สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเป็นตัวแทนออกของกับกรมศุลกากร จำนวน 3 กลุ่ม รวมจำนวน 17 คน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ Customs Trader Portal เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการลดภาระด้านเอกสารและข้อจำกัดเรื่องการเดินทาง อย่างไรก็ตาม ยังพบจุดอ่อนที่ควรเร่งพัฒนาในด้านความเท่าเทียมของการเข้าถึงบริการ ความชัดเจนของขั้นตอนภายหลังการลงทะเบียน และความซับซ้อนของกระบวนการพิสูจน์ตัวตนที่ยังเป็นอุปสรรคต่อผู้ใช้งานบางกลุ่ม ทั้งนี้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นพ้องว่าแนวทางการพัฒนาระบบในอนาคตควรเน้นความใช้งานง่าย มีมาตรฐานความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และสามารถรองรับกิจกรรมทางทะเบียนได้อย่างครบวงจร เพื่อมุ่งสู่การลดภาระงานและค่าใช้จ่ายของทั้งผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ ลงทะเบียน กรมศุลกากร

ABSTRACT

This study aims to 1) To study and analyze opinions regarding the Customs Department's customs broker online registration service system through the Customs Trader Portal 2) to study and analyze recommendations for the development of the said online registration system 3) to summarize the interview results from stakeholders involved in the system. The key informants used in this research consisted of 3 groups totaling 17 people who are stakeholders in customs broker registration process.

The data of general information revealed that all informant groups had a positive perception of the Customs Trader Portal, noting that it significantly enhances operational efficiency and convenience, particularly by reducing documentation burdens and travel constraints. However, certain weaknesses require urgent development, specifically regarding equitable access to services, clarity of post-registration procedures, and the complexity of the identity verification process, which remains a barrier for some users. Furthermore, stakeholders consistently agreed that an ideal system should be user-friendly, possess reliable security standards, and support comprehensive registration activities to achieve the goal of tangibly reducing workload and costs for both service recipients and officers.

Keywords: Effectiveness, Registration, Customs Department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การค้าระหว่างประเทศเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย โดยมีผู้นำเข้าผู้ส่งออก และตัวแทนออกของ (Customs Broker) เป็นตัวแสดงสำคัญ กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลจึงเปลี่ยนแปลงบทบาทจากเพียงผู้จัดเก็บภาษี มาเป็นผู้อำนวยความสะดวกทางการค้า (Trade Facilitation) โดยกำหนดให้ "การลงทะเบียน" เป็นกระดุมเม็ดแรกที่สำคัญที่สุดในการเข้าสู่ระบบพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs)

ปัจจุบันกรมศุลกากรยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลผ่านระบบ Customs Trader Portal เพื่อลดภาระเอกสาร การเดินทาง และต้นทุนโลจิสติกส์ ซึ่งได้รับความนิยมสูงสุดเนื่องจากเชื่อมโยงฐานข้อมูลภาครัฐและอนุมัติผลอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม ระบบดังกล่าวยังมีข้อจำกัดสำคัญ เช่น การรองรับเฉพาะ

บุคคลสัญชาติไทย ขอบเขตบริการที่ไม่ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางทะเบียน และวิธีการยืนยันตัวตนที่จำกัดเพียงรูปแบบเดียว ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงประสิทธิผลของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากรผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการแก้ไขข้อจำกัดและปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในด้านการเข้าถึง การให้บริการ และความปลอดภัยของข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal
3. เพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์คำตอบจากการสัมภาษณ์ และข้อเสนอแนะจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนตัวแทนออกของกับส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กรมศุลกากร โดยศึกษาจากประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้งาน ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ผู้พัฒนาระบบ และผู้บริหารของหน่วยงาน ตลอดจนศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แผนแม่บทประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี แนวคิด

เกี่ยวกับการลงทะเบียนเป็นตัวแทนออกของ วิวัฒนาการของการลงทะเบียนตัวแทนออกของของกรมศุลกากร ข้อมูลทั่วไปของกรมศุลกากร และหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเป็นตัวแทนออกของของกรมศุลกากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของผ่านระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร โดยใช้ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เป็นระบบหลัก จำนวน 3 กลุ่ม 17 คน

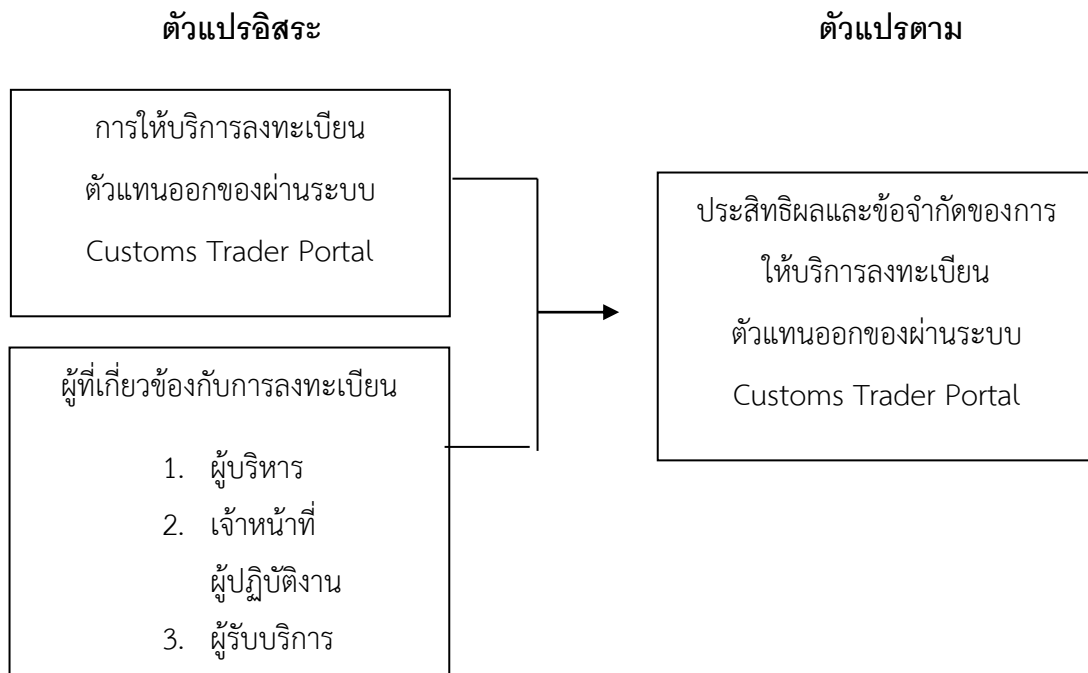
ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยเกี่ยวกับระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากรในพื้นที่ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กรมศุลกากร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร มีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ
5. แนวคิดเกี่ยวกับแผนแม่บทประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ
แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580)
6. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร และการลงทะเบียนกับกรมศุลกากร
7. ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเป็นตัวแทนออกของของกรมศุลกากร ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของผ่านระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร โดยใช้ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เป็นระบบหลัก จำนวน 3 กลุ่ม 17 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ มีการตั้งคำถามจากการค้นคว้าเอกสารและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทดลองใช้งานระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal จำนวน 10 คำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal จำนวน 3 กลุ่ม 17 คน ณ ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ กรมศุลกากร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ เจ้าหน้าที่ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ และผู้รับบริการลงทะเบียนประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง กระบวนการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาจัดระเบียบอย่างเป็นระบบ เพื่อทำความเข้าใจความหมายของข้อมูลโดยการจำแนก แยกแยะ และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลในมิติต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การอธิบายลักษณะ การดำรงอยู่ และการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษาอย่างมีเหตุผลและเป็นขั้นตอน (สุภางค์ จันทวานิช, 2554) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป เป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ซึ่งได้จากการสังเกต สัมภาษณ์ และจดบันทึก ซึ่งประกอบด้วย 3 วิธี ดังนี้ (Appleton, 1995) 1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย 2. การวิเคราะห์โดยใช้การจำแนกข้อมูล และ 3. การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร” สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า ระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ที่ดำเนินการผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เป็นนวัตกรรมบริการที่มีประสิทธิภาพสูงในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยถูกออกแบบภายใต้หลักการที่เน้นความง่ายต่อการใช้งาน (User-Friendly) ซึ่งช่วยลดภาระด้านเอกสารได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการแก้ไข

ปัญหาในการนำบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารแสดงตนฉบับจริงมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ โดยระบบดังกล่าวช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางและลดระยะเวลาการดำเนินการลงอย่างมาก เนื่องจากระบวนการตรวจสอบเอกสารและการอนุมัติถูกปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานโดยอัตโนมัติ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางทะเบียนได้ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้ระบบยังมีความโดดเด่นในด้านความมั่นคงปลอดภัยและความรัดกุม โดยกำหนดให้มีการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ของธนาคารกรุงไทย ซึ่งผู้ลงทะเบียนต้องดำเนินการด้วยตนเองผ่านการสแกน QR Code ที่ผูกกับหมายเลขประจำตัวประชาชนเฉพาะบุคคล กลไกนี้ไม่เพียงแต่สร้างความน่าเชื่อถือในระดับสากล แต่ยังช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกแอบอ้างข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันกรมศุลกากรยังได้จัดให้มีระบบสนับสนุนการใช้งานที่ครอบคลุม ทั้งผ่านช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ และจุดบริการพิเศษ ณ หน่วยบริการรับลงทะเบียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้งานจะได้รับการดูแลและแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคได้อย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้ แม้ระบบดังกล่าวจะมีข้อดีหลายประเด็น แต่ผลการศึกษายังพบข้อจำกัดสำคัญในด้านการเข้าถึงและการทำงานเชิงเทคนิค โดยในปัจจุบันระบบยังถูกจำกัดให้รองรับเฉพาะบุคคลธรรมดา สัญชาติไทยและนิติบุคคลที่มีกรรมการเป็นชาวไทยทั้งหมดเท่านั้น ส่งผลให้กลุ่มชาวต่างชาติหรือนิติบุคคลที่มีกรรมการชาวต่างชาติไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ นอกจากนี้ เงื่อนไขที่กำหนดให้กรรมการทุกคนตามหนังสือรับรองต้องดำเนินการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ยังถูกมองว่าเป็นขั้นตอนที่สร้างภาระและมีความยุ่งยากในทางปฏิบัติอีกด้วย และระบบยังไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการใช้งาน โดยผู้ใช้บริการบางส่วนยังมีความกังวลเกี่ยวกับความชัดเจนของสถานะรายการ เนื่องจากการอนุมัติอัตโนมัติของระบบทำให้ไม่มีการออกไปตอบรับการลงทะเบียนเพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยัน อีกทั้งการผูกขาดช่องทางการยืนยันตัวตนไว้กับแอปพลิเคชันเดียว ไม่เพียงแต่สร้างความไม่สะดวกแก่ผู้ที่ไม่ใช่ทักษะดิจิทัล แต่ยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยสารสนเทศ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเชิงโครงสร้างด้านข้อมูล จากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกที่มีรูปแบบไม่สอดคล้องกัน ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ไขข้อมูลที่คลาดเคลื่อนหรือสมัครเข้าใช้งานระบบได้สำเร็จ

จากการศึกษาระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ที่ดำเนินการผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal แม้ในภาพรวมจะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการได้อย่างดีเยี่ยม แต่ยังคงตรวจพบประเด็นปัญหาและข้อจำกัดที่ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในอนาคต โดยควรเริ่มจากการยกระดับกลไกการพิสูจน์ตัวตนให้มีความหลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น นอกเหนือจากการใช้งานแอปพลิเคชัน “เป่าตัง”

เพียงอย่างเดียว เพื่อให้สามารถรองรับผู้ใช้งานได้ทุกประเภททั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติอย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งควรปรับปรุงเงื่อนไขให้กรรมการผู้มีอำนาจลงนามเพียงคนเดียว เป็นผู้ดำเนินการยืนยันตัวตนเพื่อลดความยุ่งยากและเพิ่มความคล่องตัวในขั้นตอนการปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการขยายขอบเขตกิจกรรมทางทะเบียนให้มีความครบวงจรเทียบเท่ากับการเดินทางมาติดต่อ ณ หน่วยบริการ โดยเฉพาะฟังก์ชันการขอยกเลิกหรือการระงับให้ข้อมูลทะเบียนชั่วคราวผ่านระบบออนไลน์เพื่อให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว นอกจากนี้ ควรเร่งปรับปรุงระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกให้มีเสถียรภาพและมีความแม่นยำของชุดข้อมูลสูงขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการแก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเองภายหลังจากการเชื่อมโยง หรือสามารถกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบได้เองในกรณีที่การเชื่อมต่อฐานข้อมูลหลักเกิดข้อขัดข้องทางเทคนิค ตลอดจนควรมีการบูรณาการระบบตรวจสอบสัดส่วนการถือหุ้นของชาวต่างชาติแบบอัตโนมัติเพื่อคัดกรองและป้องกันมิให้นิติบุคคลที่มีสถานะเป็นบริษัทต่างด้าวเข้ามาลงทะเบียนเป็นตัวแทนออกของ ซึ่งเป็นการรักษาความถูกต้องและเข้มงวดตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ถือเป็นพัฒนาการที่สำคัญในการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นหน่วยงานดิจิทัล โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแล้ว ยังเป็นการนำเทคโนโลยีมาเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่ในด้านการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric Services) ไม่ใช่ยึดโครงสร้างหน่วยงานราชการเป็นตัวตั้งเหมือนในระบบราชการแบบดั้งเดิม (Mergel, Edelmann, & Haug, 2019) ซึ่งผู้ใช้งานระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal รับรู้ถึงประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมของระบบในด้านการลดภาระงานเอกสาร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูลลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยคุณลักษณะของระบบที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา พร้อมระบบตรวจสอบและอนุมัติอัตโนมัติ ช่วยลดขั้นตอนที่ยุ่งยากและสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ไร้รอยต่อ นอกจากนี้ การกำหนดให้ทำการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ยังสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

ทางไซเบอร์และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจของประชาชน ต่อบริการและระบบดิจิทัลของรัฐ (OECD, 2019)

อย่างไรก็ตาม แม้การออกแบบระบบที่ใช้งานง่ายจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ของบริการภาครัฐได้เป็นอย่างดี แต่ในมิติของผู้ใช้งานบางกลุ่มยังคงเผชิญกับข้อจำกัดเรื่องความสะดวกในขั้นตอนการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงยังมีความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในรูปแบบการยืนยันตัวตนดังกล่าว ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต้องนำมาพิจารณาเพื่อสร้างสมดุลระหว่างความเข้มงวดของมาตรการรักษาความปลอดภัยและความคล่องตัวในการใช้งานในระยะถัดไป

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่นำประสิทธิภาพจริงของบริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการภาครัฐมาเป็นตัวชี้วัดสะท้อนความน่าเชื่อถือของระบบราชการ ตามกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ SERVQUAL รายละเอียดครอบคลุมดังนี้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)

1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal มีความโดดเด่นในการเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติจากหน่วยงานภายนอก (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, กรมการปกครอง และกรมสรรพากร) ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลและสร้างมาตรฐานความถูกต้องที่เป็นระบบเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดเรื่องเสถียรภาพของการเชื่อมต่อข้อมูลในบางช่วงเวลา ซึ่งส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการให้บริการและการแก้ไขข้อมูลของผู้ใช้งาน

2) ความรวดเร็วและตอบสนอง (Responsiveness) ถือเป็นจุดแข็งที่สุดของระบบ โดยระบบได้เปลี่ยนจากขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารแบบดั้งเดิมมาเป็นการอนุมัติอัตโนมัติที่รวดเร็วแบบเรียลไทม์ ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมได้ทันทีตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้ประกอบการสามารถลดระยะเวลารอคอยจากการเดินทางและการรอคิว ณ หน่วยบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ พร้อมทั้งมีกลไกสนับสนุนผ่านช่องทางออนไลน์ที่ช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที เช่น LINE Official และกลุ่มประสานงานเฉพาะกิจระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนทะเบียนและสิทธิพิเศษ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมศุลกากรและธนาคารกรุงไทย เพื่อเข้ามาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทันทีที่ผู้ใช้ร้องขอ

3) ความมั่นใจ (Assurance) ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal สร้างความเชื่อมั่นผ่านเทคโนโลยีการยืนยันตัวตน (KYC) ที่เข้มงวดผ่านแอปพลิเคชัน "เป่าตัง" ซึ่งมีการใช้

ระบบสแกนใบหน้าและ QR Code เพื่อป้องกันการแอบอ้างสิทธิ์ นอกจากนี้ การดำเนินงานที่อ้างอิงตามระเบียบและกฎหมายอย่างชัดเจนยังช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ประกอบการในด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

4) ความเอาใจใส่ (Empathy) ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ได้แสดงออกถึงความเข้าใจในปัญหาและข้อจำกัดของผู้รับบริการ สะท้อนผ่านการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) ให้มีความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน มุ่งเน้นการลดภาระงานเอกสารเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการได้สะดวกที่สุด แต่ยังมีช่องว่างที่ต้องพัฒนาในด้านความครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานชาวต่างชาติ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการบริการดิจิทัลแก่ทุกกลุ่มเป้าหมาย

5) สภาพแวดล้อมที่จับต้องได้ (Tangibles) คุณภาพของระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ที่สัมผัสได้ถูกแสดงออกผ่านหน้าโปรแกรม (Interface) ที่มีความทันสมัย สะอาดตา และมีการจัดวางลำดับขั้นตอนที่สื่อสารเข้าใจง่าย แม้จะลดการใช้เอกสารกระดาษลง แต่ระบบได้ทดแทนด้วยการแสดงสถานะดิจิทัลที่ชัดเจนผ่านหน้าจอแสดงสถานะของผู้ใช้งาน ควบคู่ไปกับการจัดช่องทางบริการพิเศษ ณ หน่วยรับทะเบียนที่เป็นจุดสนับสุนนเชิงกายภาพสำหรับผู้รับบริการ

โดยสรุป ประสิทธิภาพของระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal เป็นรูปแบบการทำงานที่บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการทางภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการประหยัดเวลาและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรณพัฒน์ แก้วเลิศตระกูล (2568) ที่ได้ศึกษาถึงพัฒนาการของการบริหารราชการแผ่นดินไทยในยุคเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลภายใต้นโยบาย “Thailand Digital Government” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระศุภกร มหาวิโร และบุญทวรรณ วิงวอน (2566) เกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความไว้วางใจ และการยอมรับเทคโนโลยีต่อการบริการออนไลน์ให้วัดในจังหวัดลำปาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบ Customs Trader Portal ไม่เพียงแต่เกิดจากประสิทธิภาพทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจและความสะดวกในการใช้งานที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

การพัฒนากระบวนการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ถือเป็นนวัตกรรมที่ช่วยขับเคลื่อนประสิทธิภาพภาครัฐให้ก้าวสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จในการ

ยกระดับบริการที่ยึดผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้เกิดความคุ้มค่า ทั้งในด้านเวลาและทรัพยากร ซึ่งแนวทางการดำเนินงานดังกล่าวนอกจากจะสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลสมัยใหม่แล้ว ยังมีความสอดคล้องกับ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โดยเฉพาะเป้าหมายที่ (2) ที่มุ่งเน้นให้ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ตามแผนย่อยการพัฒนาบริการประชาชนที่มุ่งพัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยจัดสรรรูปแบบบริการที่มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา และพื้นที่ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้การบริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1) การพัฒนาระบบการพิสูจน์ตัวตนให้มีความหลากหลายและปลอดภัย ผ่านการยืนยันตัวตนด้วยแอปพลิเคชัน “เป่าตัง” ซึ่งช่วยยกระดับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าควรเพิ่มวิธีการยืนยันตัวตนในรูปแบบอื่นเพิ่มเติม เพื่อรองรับผู้ใช้งานทุกกลุ่มอย่างทั่วถึงและเป็นการเพิ่มทางเลือกในการเข้าถึงบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเพิ่มความปลอดภัย ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือของข้อมูลตามที่ระบุไว้ในแผนแม่บทภาครัฐ

2) การบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานอย่างไร้รอยต่อ โดยระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลหลักในการพิจารณาอนุญาตลงทะเบียนโดยอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานและการเชื่อมโยงภาครัฐเป็นหนึ่งเดียว (Integrated Government) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริการประชาชนที่มุ่งเน้นความเบ็ดเสร็จและครบวงจร

3) การขยายขอบเขตการบริการให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางทะเบียน ระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal สามารถรองรับกิจกรรมการลงทะเบียนได้อย่างสมบูรณ์ เทียบเท่ากับการติดต่อ ณ หน่วยบริการรับลงทะเบียนแบบปกติ ถือเป็น การเพิ่มความสะดวกและลดข้อจำกัดเชิงกายภาพอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการออกแบบที่เป็นสากลและแนวคิดการให้บริการ

ประชาชนที่ครอบคลุม ทัวถึง และมุ่งเน้นประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการตามเป้าหมายของแผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

จะเห็นได้ว่าระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรมศุลกากร ผ่านระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal มีลักษณะที่สอดคล้องกับแนวคิดและแผนแม่บท ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) ในประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการยกระดับประสิทธิภาพการ ให้บริการควบคู่ไปกับการปรับปรุงกระบวนการภายในของภาครัฐ ผ่านการบูรณาการเทคโนโลยีและ นวัตกรรมดิจิทัลมาเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยลดภาระงานและต้นทุนในการ ดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในการอำนวยความสะดวกที่มาพร้อมกับความ ปลอดภัยสูงสุดในการทำธุรกรรมสำหรับภาครัฐกิจและประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าระบบการให้บริการลงทะเบียนตัวแทนออกของออนไลน์ของกรม ศุลกากร สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ลงทะเบียนได้ในหลากหลายมิติ แต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยเริ่มจากการเพิ่มความหลากหลายของช่องทางยืนยันตัวตน ให้มากกว่าแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" เช่น การเชื่อมต่อกับระบบ ThaiID หรือผ่านสาขาธนาคาร เพื่อรองรับ ผู้ใช้งานทุกประเภททั้งชาวไทย ชาวต่างชาติ และนิติบุคคลให้เข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม พร้อม ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขให้กรรมการผู้มีอำนาจลงนามดำเนินการยืนยันตัวตนได้โดยตรงเพื่อความคล่องตัวของ ภาครัฐกิจ ขณะเดียวกันควรขยายขอบเขตบริการออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมทางทะเบียนแบบ เบ็ดเสร็จครบวงจร รวมถึงพัฒนาระบบออกหลักฐานยืนยันผลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความมั่นใจของ ผู้รับบริการ ในด้านเทคนิคควรปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่นโดยอนุญาตให้ผู้ใช้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง ได้เมื่อระบบเชื่อมต่อกายนอกขัดข้อง บูรณาการระบบตรวจสอบสัดส่วนการถือหุ้นต่างชาติแบบอัตโนมัติ เพื่อความถูกต้องตามกฎหมาย และพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกให้มีเสถียรภาพ สอดคล้องกันเพื่อลดปัญหาความล่าช้า ตลอดจนจัดทำคู่มือการใช้งานที่กระชับและเพิ่มระบบช่วยเหลือ อัจฉริยะ เช่น Chatbot เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคให้แก่ผู้ใช้งานได้อย่างทันท่วงที

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรมีการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลให้ครอบคลุมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับวงจรการดำเนินพิธีการ ศุลกากรอย่างรอบด้าน เช่น กลุ่มผู้นำเข้าและส่งออกรายย่อย กลุ่มผู้ประกอบการเกี่ยวกับการออกของ และ

สมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของระบบในเชิงทัศนคติ อำนาจหน้าที่ และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการดิจิทัลจากมุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมบริบททางสังคมมากกว่าเดิม

2. การกำหนดวิธีการวิจัยควรกำหนดให้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดยนำการวิจัยเชิงปริมาณเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการจัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจและการยอมรับเทคโนโลยีในเชิงสถิติ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของความสำเร็จและปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบลงทะเบียนผู้มาติดต่อออนไลน์ทาง Customs Trader Portal ได้อย่างแม่นยำ อันจะเป็นฐานข้อมูลสำคัญเชิงตัวเลขในการสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายเพื่อพัฒนาการบริหารภาครัฐดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

สุภางค์ จันทวานิช. (2554). **การวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 18)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แก้วเลิศตระกูล ฉ. . (2568). **การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารราชการแผ่นดินของไทย : กรณีศึกษา**

นโยบาย THAILAND DIGITAL GOVERNMENT. วารสารสังคมพัฒนา ๘๘(๑), ๒๒๓-๒๓๒.

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ. (2566). **อิทธิพลของการรับรู้คุณภาพบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ความ**

ไว้วางใจทางอิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการตัดสินใจในการบริจาคเงินให้วัดของประชาชน ผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัด ลำปาง. วารสารวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิสงคราม, 5(1), 114-128.

ภาษาอังกฤษ

Appleton, J. V. (1995). **Analyzing qualitative interview data: Addressing issues of validity and reliability**. *Journal of Advanced Nursing*, 22(5), 993-997.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). **Defining Digital Transformation**. *Government Information Quarterly*, 36(4).

OECD. (2019). **Digital Government Policy Framework**. OECD Public Governance Policy Papers

ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2

กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF POLICE OFFICERS AT MARINE

POLICE STATION 2, DIVISION 7, MARINE POLICE COMMAND

พันตำรวจโท นิวัติ เฉ่งไฉ่

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ (2) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ และ (3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 140 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับบริเวณที่ทำงาน มีภูมิทัศน์สวยงาม และสถานที่ทั่วไปมีความเหมาะสมมากที่สุด ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยกับงานที่ปฏิบัติยึดกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดมากที่สุด (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ พบว่า โดยภาพรวมมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก และข้าราชการตำรวจมีความเห็นด้วยในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นอันดับหนึ่ง โดยรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ และได้ใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานขององค์กร รองลงมามีความเห็นด้วยในด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน โดยข้าราชการตำรวจเห็นว่านโยบายของ

องค์การช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายได้จริงและมองว่าองค์การมีศักยภาพที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารในอนาคต และ (3) เมื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ยศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่พักอาศัย มีระดับความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the opinions regarding the work environment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, (2) to study the level of organizational commitment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, and (3) to compare the level of organizational commitment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, classified by personal factors.

The research was quantitative. The population consisted of 140 police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) the opinions regarding the work environment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, concerning the work environment, the police officers agreed that the work area had a beautiful landscape and the general location was the most suitable. Regarding the nature of the work performed, the police officers agreed that the work performed adhered to regulations, (2) the level of organizational commitment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, was found to be high overall, with police officers agreeing that feeling of belonging to the organization was the most important aspect, feeling proud when the organization succeeds and using their full potential in working for the organization. This was followed by agreement on the organization and employees having the same goals, with police officers believing that the organization's policies helped to achieve those goals and that the organization has the potential to develop into an excellence in management in the future, and (3) the comparing the level of organizational commitment of police officers at Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command, classified by personal factors, it was found that rank, age, marital status, education level, length of service, average monthly income, and place of residence showed different levels of organizational commitment.

Keywords: Organizational Commitment, Police Officers, Marine Police Station 2, Division 7, Marine Police Command

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การเป็นการรวมกลุ่มทางสังคม โดยมีการรวมตัวของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อที่จะดำเนินการร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้สมาชิกในองค์การดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งทุกองค์การมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ต่างกัน ดังนั้นองค์การที่เกิดจากการรวมกลุ่มทางสังคมจะพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายอย่าง ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ ฯลฯ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน แต่ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ คนหรือสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การประกอบในแง่ที่เป็นตัวบุคคลแต่ละคน และกลุ่มของบุคคลในองค์การซึ่งถือเป็นจักรกลสำคัญที่จะรวบรวมทรัพยากรทั้งหมดขององค์การและผลักดันให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าปราศจากคนที่ปฏิบัติงานในองค์การแล้ว การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยากหรือเป็นไปได้ไม่ได้เลย (ภัทรพร อมรไชย, 2564)

องค์กรตำรวจถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งในการรักษาความสงบสุขภายในประเทศ มีพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่ง โดยมีอำนาจตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดอำนาจหน้าที่ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ ดูแล ควบคุม และกำกับกรปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งปฏิบัติการตามกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตำรวจจึงถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญที่สุดขององค์การ หากปราศจากทรัพยากรบุคคล องค์การจะไม่สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์การจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล (กิริติ ฐิติพงศกร, 2565)

สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ตั้งอยู่ที่ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมืองจังหวัดปัตตานี เป็นหน่วยงานในสังกัดกองกำกับการ 7 ของกองบังคับการตำรวจน้ำ ซึ่งอยู่ภายใต้กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบังคับการตำรวจน้ำมีประวัติการก่อตั้งตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2495 เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมทางทะเล รักษาผลประโยชน์ของชาติ

ทางทะเล และให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยทางน้ำ พื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมลำน้ำ ชายฝั่ง ทะเล และทะเลอ่าวไทยในจังหวัดสงขลา ปัตตานี และนราธิวาส มีความยาวตลอดแนวชายฝั่งประมาณ 170 ไมล์ทะเล (306 กิโลเมตร) รวมพื้นที่ทางทะเลประมาณ 6,757 ตารางไมล์ทะเล รวมถึงพื้นที่ในทะเลสาบ สงขลาในเขตอำเภอปากพะยูน จังหวัดพัทลุง สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีหน้าที่สำคัญในการควบคุมการขนส่งทางน้ำ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางทะเล การคุ้มครอง ทรัพยากรทางทะเลและเส้นทางการเดินเรือ การรักษาความปลอดภัยท่าเรือ เรือสินค้า เรือโดยสาร รวมถึง การช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยทางน้ำ ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจน้ำมีความสำคัญต่อการรักษา ความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยทางทะเล และการปกป้องผลประโยชน์ของชาติในพื้นที่ภาคใต้ของ ประเทศไทย ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความ ผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ เนื่องจาก ยังไม่เคยมีการศึกษาประเด็นนี้ในหน่วยงานมาก่อน ทั้งนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการกำหนด แนวทางเสริมสร้างความผูกพันของข้าราชการตำรวจให้มีประสิทธิภาพและความมั่นคงยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนา องค์กรให้มีความเข้มแข็งและสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึง จำเป็นต้องรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านี้ไว้เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยวิธีการที่องค์กรควรพิจารณาในการรักษาทรัพยากร มนุษย์ขององค์กร คือ การสร้างผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสตีเยร์ส (Steers) ชี้ให้เห็นว่าบุคคลเข้ามาสู่องค์กร พร้อมกับความต้องการบางอย่าง ความปรารถนา ทักษะ และอื่น ๆ รวมทั้งความคาดหวังว่าจะได้พบกับ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคคลเหล่านั้นสามารถใช้ประโยชน์จากความสามารถและตอบสนองความ ต้องการพื้นฐานของพวกเขา หากองค์กรสามารถจัดหาสิ่งเหล่านี้ได้ บุคคลเหล่านั้นย่อมมีแนวโน้มที่จะมี ความมุ่งมั่นที่สูงขึ้น โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นของบุคลากรในองค์กรเป็นผลมาจากลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน ยิ่งบุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นเพิ่มมากขึ้นเท่าใด ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรก็จะเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น บุคลากรขององค์กรจึงเปรียบเสมือนทรัพยากรที่มีค่ามหาศาล ทั้งยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องรักษาและลงทุนเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มี สมรรถนะที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในระยะยาว การที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ใน ขณะเดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลาย ๆ ด้าน เพื่อที่จะสรรหาคัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามา ทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (เพ็ญญา วงศ์นิติกร และอมร ฤง สุวรรณ, 2559)

ดังนั้น การที่จะพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น จึงควรมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจและมีความ ผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีความต้องการที่จะ ตอบแทนให้กับองค์กร เมื่อบุคคลนั้นมีความผูกพันกับองค์กร จึงส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทในการทำงานมาก

ยิ่งขึ้น (Schappe, 1988) ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล การทำงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกขององค์กรจึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรครูซึ่งมีหน้าที่และภารกิจในการพัฒนาเยาวชนไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ว่ามีระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับใด รวมทั้งการหาแนวทางในการพัฒนาให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าของ

โรงเรียนที่มีผลกระทบโดยตรงต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานส่วนต่างๆของโรงเรียนทั้งด้าน การจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนและภาระงานตามภารกิจของสถานศึกษาโดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลให้การดำเนินงานในส่วนดังกล่าวหยุดชะงัก และเป็นผลเสียต่อการดำเนินงานภาพรวมของโรงเรียนในระยะยาว ตลอดจนต้องสูญเสียงบประมาณและทรัพยากรของโรงเรียนในการฝึกอบรม ส่งเสริม และพัฒนาบุคลากรใหม่ทดแทนบุคลากรเดิมที่สูญเสียไป ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การฝึกฝน การเรียนรู้ และการศึกษาค้นคว้าเพื่อการพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านแวดล้อมของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม และปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- 2) องค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน
- 3) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
- 4) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 140 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

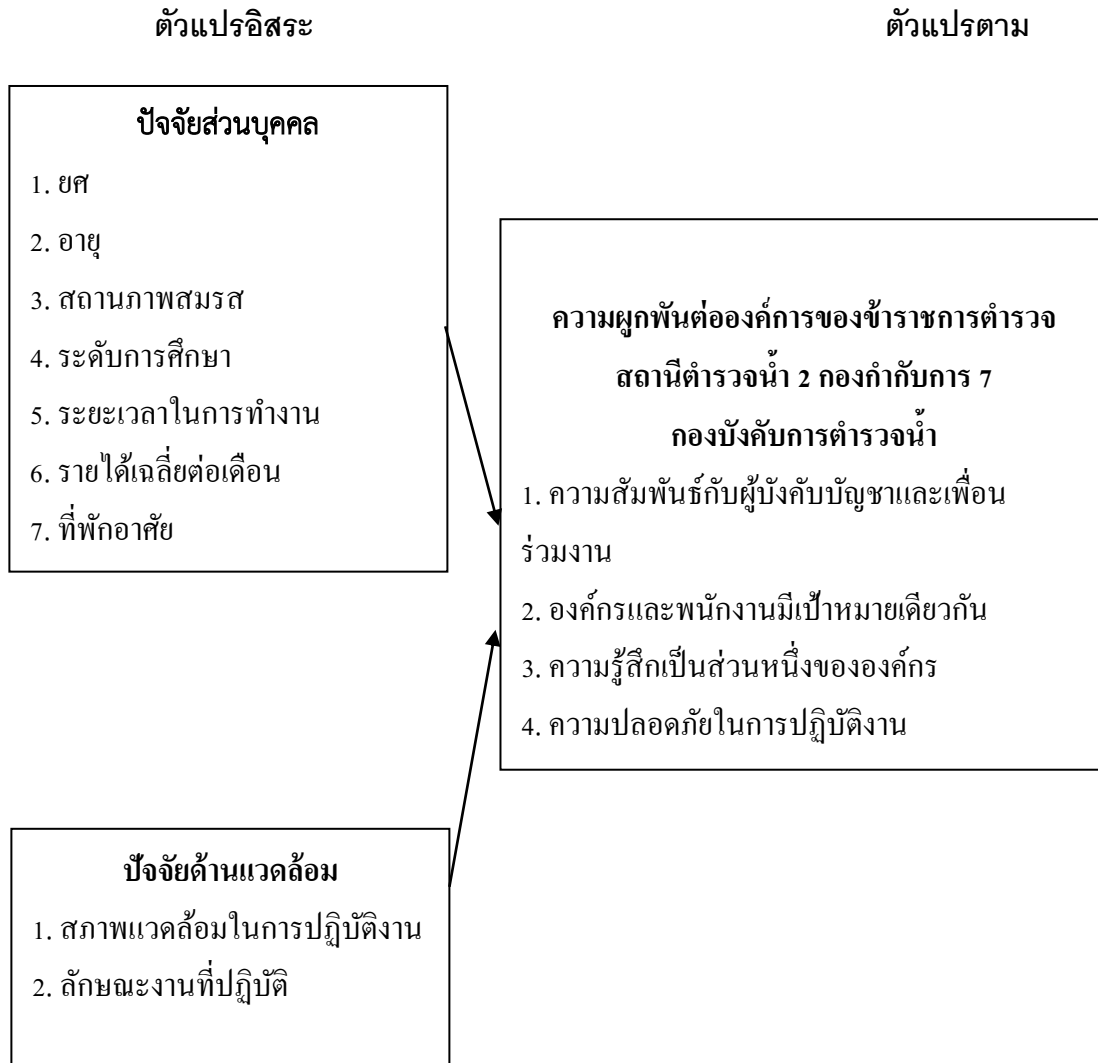
ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาสถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ชศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่พักอาศัย ปัจจัยแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ใน

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982) กล่าวว่า ใ้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษา เพศ เชื้อชาติ รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ อีกหลากหลาย ซึ่งพบว่า อายุและระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2) ลักษณะบทบาทที่เกี่ยวข้อง ความผูกพันขององค์กรเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของพนักงานรวมถึงลักษณะของงาน ซึ่ง 3) ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ลักษณะโครงสร้างขององค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องมารยาทขององค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติ ซึ่งลักษณะองค์กรที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ โครงสร้าง ตามหน้าที่ โครงสร้างทั่วไป โครงสร้างแบบควบคุมหรือโครงสร้างแบบกระจาย 4) ประสิทธิภาพการทำงาน ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญและมีอิทธิพลทางจิตวิทยาซึ่งเหล่านี้เป็นแบบของสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ

Mowday, Porter, and Steers (1982) ได้กล่าวถึงความสำคัญของลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) ประกอบด้วย 5 ลักษณะ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีอิสระในวิธีการและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ซึ่งวัดได้จากโอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจในงาน ระดับความปลอดภัยจากการควบคุมในการปฏิบัติงาน การกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงาน และการทดลองนำสิ่งใหม่ๆ ไปสู่การปฏิบัติงาน 2) ความรู้หลากหลายของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายๆ ด้าน ซึ่งวัดได้จากการใช้ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงาน งานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่มีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ 3) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอกองค์กร การมีโอกาสดำเนินการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน การมีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องการความช่วยเหลือ 4) ความประจักษ์ในงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอนทั้งหมดของงาน รวมทั้งความสามารถปรับปรุงแก้ไข ประยุกต์แนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการบอกลักษณะขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานได้ และ 5) การรับทราบผลย้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติสามารถรับรู้ถึง ผลงานที่ทำอยู่นั้นประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ซึ่งวัด

ได้จากผลการปฏิบัติงานได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับทราบถึงข้อมูลผลการปฏิบัติงานของตน และการได้รับฟังคำติชมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีที่เฮอริชเบิร์ก (Frederick K. Herzberg) (Herzberg, 1959) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล โดยศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรหรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบคือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ ดังได้แก่ 1.1) ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) 1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) 1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ 1.5) ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะทำให้บุคคลในองค์กรเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ 2.1) เงินเดือน (Salary) 2.2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) 2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) 2.4) สถานะทางอาชีพ (Status) 2.5) นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) 2.6) สภาพการทำงาน (Working Conditions) 2.7) ชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) 2.8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) และ 2.9) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำนวน 140 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีความผูกพันกับองค์กรในด้าน 1) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ 2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นแบบ Likert Scale ให้เลือก 5 ระดับ (Five-point Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นแบบ Likert Scale ให้เลือก 5 ระดับ (Five-point Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้แก่ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบสามารถตอบแบบสอบถามได้ด้วยความสมัครใจและอิสระ สำหรับตัวอย่างที่อยู่ใกล้ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ส่วนตัวอย่างที่อยู่ห่างไกล ผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ผ่านอีเมลหรือแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้สามารถศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ตามที่กำหนด

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง และความสอดคล้องของคำตอบในแต่ละข้อ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความสมบูรณ์พร้อมสำหรับการวิเคราะห์

3. จากนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระบบข้อมูลและบันทึกลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้ 1) ความถี่ 2) ค่าร้อยละ 3) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 77.14 มีอายุระหว่าง 26-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 67.1 ด้านการศึกษาจบระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีระยะเวลาในการทำงาน เกินกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.0 และพักอยู่ในบ้านพักสวัสดิการของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 51.4

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการศึกษา สามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละด้านได้ผลสรุป ดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริเวณที่ทำงาน มีภูมิทัศน์สวยงาม และสถานที่ทั่วไปมีความเหมาะสม รองลงมาคือ บริเวณห้องทำงานมีแสงสว่างเพียงพอ สะอาดและอากาศถ่ายเทสะดวก ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือหน่วยงานมีอุปกรณ์สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ งานที่ปฏิบัติยาก ระเบียบอย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ เป็นงานที่ต้องตรากตรำทุ่มเท แรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงาน เป็นงานที่ทำหายความรู้ความสามารถต้องมีความรับผิดชอบ เป็นงานที่มีความเสี่ยงต่อชีวิตสูง ส่วนอันดับต่ำสุดคือ ลักษณะงานมีขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ที่ชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้ง่าย

3. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันในด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รองลงมาคือ มีความผูกพันในด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ สามารถสรุปรายละเอียดของแต่ละด้านได้ผลสรุป ดังนี้

3.1 ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เมื่อพบปัญหาในการทำงาน รองลงมาคือ ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานสำคัญ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความคิดเห็นของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.2 ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเห็นวามนโยบายขององค์กรช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายได้จริง รองลงมาคือ ท่านมองว่าองค์กรมีศักยภาพที่จะพัฒนาสู่ความเป็นเลิศด้านการบริหารในอนาคต ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านพอใจกับรายได้และความมั่นคงในตำแหน่งงานของตน

3.3 ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ รองลงมาคือ ได้ใช้ศักยภาพที่ท่านมีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานองค์กร ส่วนอันดับต่ำสุด คือ ท่านรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับในความสำเร็จขององค์กร

3.4 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรมีมาตรการป้องกันเหตุร้ายและลดความเสี่ยงต่าง ๆ

รองลงมาคือ มีหน่วยงานภายนอกที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทีหากเกิดเหตุร้ายภายในองค์กร ส่วนอันดับต่ำสุดคือ การทำงานในตำแหน่งของท่านไม่มีความเสี่ยงต่อโรคหรืออันตรายจากภารกิจ

4. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามยศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่พักอาศัย สามารถสรุปความแตกต่างของปัจจัยพื้นฐานแต่ละประเภทได้ดังนี้

4.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามยศ ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจยศชั้นประทวนมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการตำรวจยศชั้นสัญญาบัตร

4.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามอายุ ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 47 ปีขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีอายุอื่น และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 20-25 ปี และ 26-46 ปี ส่วนด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีอายุ 26-46 ปี และมีอายุมากกว่า 47 ปีขึ้นไป

4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรสหม้าย มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการตำรวจสถานภาพสมรสอื่น และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรสโสด สมรส และหย่าร้าง/แยกกันอยู่ ส่วนด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีสถานภาพสมรสโสด สมรส และหม้าย

4.4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน

ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรี

4.5 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรเกินกว่า 15 ปี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีระยะเวลาการทำงานอื่น และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีระดับความผูกพันมากกว่าเจ้าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี 6-10 ปี และ 11-15 ปี

4.6 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม พบว่า ข้าราชการตำรวจที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่ากลุ่มข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอื่น ๆ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ส่วนด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เจ้าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความผูกพันมากกว่าเจ้าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,001 บาท ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มากกว่าข้าราชการตำรวจที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท และ 20,001 ขึ้นไป

5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ส่วนใหญ่เสนอให้ปรับปรุงสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงาน รองลงมาคือ สร้างโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเป็นธรรม จัดกิจกรรมสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน และผู้บังคับบัญชาควรให้คำชมและกำลังใจต่อผลงานลูกน้อง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่ทำให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีความผูกพันกับองค์กร ข้าราชการตำรวจได้ให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านลักษณะที่ปฏิบัติทำให้เกิดความผูกพันมากกว่าด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต้องยึดถือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และเป็นงานที่ต้องใช้ความอดทนทั้งร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีระยะเวลาการทำงานยาวนาน จึงทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell (1980) ได้กล่าวถึงความสำคัญของลักษณะงานที่ปฏิบัติไว้ว่า ความมีอิสระในการทำงานเป็นตัวกำหนดบรรยากาศในการทำงานที่พึงปรารถนาขององค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และ แนวคิดของ Mathieu and Farr (1991) ได้กล่าวถึงความสำคัญของลักษณะงานที่ปฏิบัติว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และได้เสริมปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ งานที่ทำหาย ผลตอบแทน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความสัมพันธ์กันของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์ และบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรเสมอ ดังนั้นปัจจัยแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ เช่นกัน นอกจากนี้ปัจจัยภายในองค์กรแล้ว ปัจจัยแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีความสุข และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัฐกานต์ จงวิมาณสินธุ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับความสัมพันธ์สูง

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการตำรวจมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก อันเนื่องจากสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้เมื่อพบปัญหาในการทำงาน และได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาในการมอบหมายงานสำคัญ ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน ข้าราชการตำรวจมีระดับความผูกพันในระดับมาก อันเนื่องจากนโยบายขององค์กรช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายได้จริง และมองว่าองค์กรมีศักยภาพที่จะพัฒนาสู่ความเป็น

เลิศด้านการบริหารในอนาคต ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ข้าราชการตำรวจมีระดับความผูกพันในระดับมาก อันเนื่องจากองค์การมีมาตรการป้องกันเหตุร้ายและลดความเสี่ยงต่าง ๆ และมีหน่วยงานภายนอกที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันทีหากเกิดเหตุร้ายภายในองค์การ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ข้าราชการตำรวจรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อองค์การประสบความสำเร็จ และสามารถใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ในการทำงานเพื่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน จึงเกิดความรักความผูกพันต่อองค์การทุกด้านในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา อินทจักร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมของความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชรินทร์ เทพสมบัติ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธิภา ศรีสะอาด (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมระดับมาก กล่าวคือ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ ศรีพงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิลิทธิ์ เครือสา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ เป็นเมือง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกานต์ จงวิมาณสินธุ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ต้นสุขานันท์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูนจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูนจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกันต์ ชื่นอารมณ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันในองค์การภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรธร ดันยะกุล (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา ผล

การศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงาน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยของ อธิษฐ์ ประกอบสุข (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์กรและพนักงานมีเป้าหมายเดียวกัน ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ ผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่พักอาศัย มีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎระเบียบและมาตรฐานขององค์กรเหมือนกัน ทำให้เกิดความเข้าใจและการปรับตัวที่คล้ายคลึงกัน อีกทั้งการฝึกอบรม การกำกับดูแล และวัฒนธรรมการทำงานภายในสถานีตำรวจน้ำยังเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงส่งผลให้ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิษฐ์ ประกอบสุข (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรกฤษณ์ ศรีพงษ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และฝ่ายงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธิภา ศรีสะอาด (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชรินทร์ เทพสมบัติ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศและสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรญา อินทจักร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการท้องถิ่นต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกันในเรื่องของเพศ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารีชาติ

แป้นเมือง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ และ 2) ผลการศึกษาความแตกต่างของระดับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรปราการ ในภาพรวม ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจที่สังกัด ระดับชั้นยศ ฝ่ายการปฏิบัติงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ ประภัสสร ต้นสุขานันท์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูนจังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ที่มีระดับชั้นยศและสายงาน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรน้ำ 2 กองกำกับการ 7 กองบังคับการตำรวจน้ำ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในภาพรวมสูง โดยเฉพาะด้านลักษณะงานและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นหน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานและการบริหารบุคลากร ดังนี้

1. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม สะดวก และปลอดภัย รวมทั้งมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน
2. สร้างโอกาสให้ข้าราชการตำรวจได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในงาน เพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของขององค์กร
- 3) ส่งเสริมและฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาให้สามารถสนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งยกย่องและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

4) พัฒนานโยบายและมาตรการด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจและลดความเสี่ยง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพ เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจส่วนบุคคล และวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกับการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร เช่น นโยบายรัฐบาล สภาพแวดล้อมทางสังคม และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน
3. ควรศึกษาผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน และความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กีรติ ฐิติพงศกร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ กองการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรกฤษณ์ ศรีพงศ์. (2567). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้น พื้นฐาน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชนิกานต์ ชื่นอารมณ์. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐกานต์ จงวิมาณสินธุ์. (2564). ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสุขในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญธิภา ศรี สะอาด. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรธร ต้นยะกุล. (2567). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติงานสังกัด ตำรวจภูธร จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารเอเชียตะวันออกและอาเซียนศึกษา, 24(2): 122- 136.

ประภัสสร ต้นสุขานันท์. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธร เมืองลำพูนจังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ ประศาสน ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ปาริชาติ แป้นเมือง. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จั ง ห วั ด นครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

เพ็ญนภา วงศ์นิติกร และอมร ฤงสุวรรณ. (2559). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. วารสารวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(3): 98-99.

ภัทรภาพร อมรไชย. (2564). ปัจจัยที่มรผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองพิสูจน์หลักฐาน. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานยุติธรรม) คณะ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัชนีทร์ เทพสมบัติ. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ศิริญา อินทจักร. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

อริทธิ์ ประกอบสุข. (2565). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางมัญ อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อภิสิทธิ์ เครือสา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี. การ ค้นคว้าอิสระหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข ระดับปริญญา มหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร .

ภาษาอังกฤษ

Franklin, J. I. (1975). **Down the Organization: Influence Processes Across Levies of Hierarchy.** Administrative Science Quarterly. 20(2): 153-164.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** New York: John Wiley & Sons.

Mathieu, J. E., & Farr, J. L. (1991). **Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organizational Commitment, Job Involvement, and Job Satisfaction.** *Journal of Applied Psychology*, 76, 127-133.

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

Schappe, S. P. (1998). **The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior.** *The Journal of*

Psychology, 132(3): 277 - 290.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ

องค์การบริหารส่วนตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

PUBLIC PARTICIPATION IN THE PREPARATION OF THE LOCAL DEVELOPMENT PLAN

BALA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGNIZATIONO

KABANG DISTRICT YALA PROVINCE

เบญญาภา แพทย์ศรี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 7,874 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน ใช้ 100 คนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเนื่องจากมีเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ศึกษา เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติที่ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายได้พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

คำสำคัญ: แผนพัฒนาท้องถิ่น การส่งเสริม ความร่วมมือ จังหวัดยะลา

ABSTRACT

The research objectives were to study the level of factors affecting public participation in the formulation of the local development plan: A case study of the Subdistrict Administrative Organization of Bala, Kabang District, Yala Province.

This research was quantitative. The population used people in Bala Subdistrict Kabang District Yala Province There were 7,874 eligible voters. The sample in the study, According to Taro Yamane's formula, the study sample consists of 392 people, but 100 will be randomly selected Due to the unrest in the area. Questionnaire using as a data collection tool. The statistics used for analysis were frequency, percentage, mean, minimum, maximum and standard deviation. and for open-ended information which is qualitative data The researcher will analyze the data frequencies and summarize each issue.

The results of the research found that. The level of public participation in the preparation of local development plans, a case study of the Bala Subdistrict Administrative Organization, Kabang District, Yala Province, is generally at a high level. When considered individually, all aspects are also at a high level.

Keywords: Local Development Plan, Promoting Public Cooperation, Bala Subdistrict, Kabang District, Yala Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มีผลบังคับใช้เป็นต้นมา ทำให้ ประเทศไทยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น มุ่งเน้นให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารจัดการตนเอง ทั้งใน ด้านกิจการทั่วไป การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ ด้านการเงินและการคลัง ปัจจุบันรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ก็ยังมุ่งส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่การปกครองส่วนท้องถิ่น และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ รวมถึงการ

จัดทำบริการสาธารณะทั้งใน ระดับชาติและท้องถิ่น ซึ่งบทบาทหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้มีเพียง การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทหน้าที่ไปถึงการพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของคนด้วยเช่นกัน ทั้งในมิติการจัดการศึกษา เศรษฐกิจ และสาธารณสุข และที่สำคัญ ยังเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย

การวางแผน เป็นเครื่องมือหรือกลไกที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของตนเองให้บรรลุเป้าหมาย ผ่านการใช้ยุทธศาสตร์ที่เหมาะสม ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด แก่ประชาชน โดยจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 มาตรา 16 (1) ที่ได้กำหนดให้การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลำดับแรก

อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ได้มีเป้าหมายเพียงเพื่อการกระจายบทบาทหน้าที่และอำนาจในบางส่วนสำหรับการบริหารจัดการ ท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารจัดการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย โดยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกิจกรรมด้านหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง โดยการวางแผน หรือจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นนั้นเป็นการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของ ประชาชนทั้งในแง่ของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมสร้าง ร่วมแก้ไข ร่วมตัดสินใจ และร่วมตรวจสอบ ซึ่งตั้งอยู่บนฐานคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นคือผู้ที่อยู่ใกล้ขีดปัญหา ย่อมทราบดีว่าปัญหาคืออะไร

และความต้องการของตนเองคืออะไร โดยร่วมบูรณาการการทำงานร่วมกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของตนเอง ในการรวบรวม วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการดำเนินการพัฒนา ท้องถิ่นของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของประชาชนอย่างแท้จริง

จากข้อมูลความสำคัญของแผนพัฒนาท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ แผนดังกล่าว จึงนำมาสู่การศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และระดับการมีส่วนร่วม ของประชาชนในตำบลบลา อำเภอกาบัง จังหวัดยะลาซึ่งในช่วงที่ผ่านมาเทศบาลตำบลแพรกษา ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามภารกิจและ อำนาจหน้าที่มาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการประชุมประชาคมท้องถิ่นในระดับหมู่บ้านและในระดับตำบล เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะปัญหา สาเหตุของปัญหา ความต้องการ

ตลอดจนแนวทางการแก้ไขและดำเนินการ แล้วจึงได้ทำการรวบรวมปัญหาความต้องการดังกล่าว ไปดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น รวมทั้งตอบสนอง ต่อความต้องการของประชาชน และเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี งบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อที่จะทราบว่าประชาชนของตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไป ร่วมประชุมจัดทำแผน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากประชาชนในการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นการพัฒนาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของท้องถิ่น ให้เหมาะสม ก่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1.3.1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 1.3.1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ
- 1.3.1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
- 1.3.1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 7,874 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตตำบลละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา จำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยใช้ การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่

ขอบเขตด้านพื้นที่

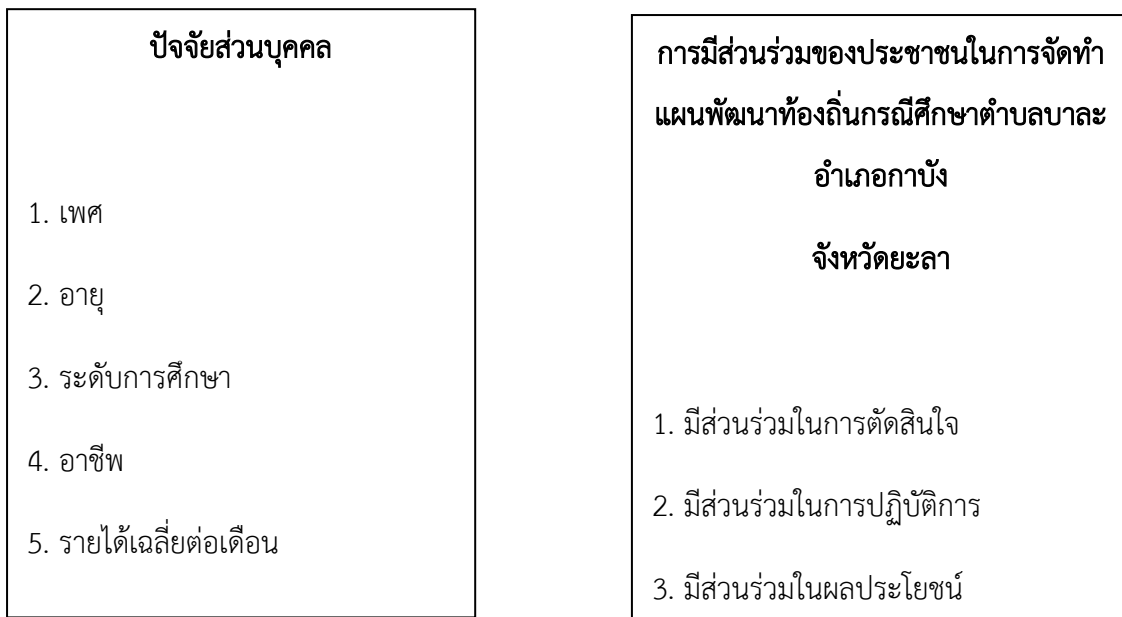
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.

2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ตันตยกุล, 2565, หน้า 1) กล่าวว่า การวางแผน เป็นกระบวนการใด ๆ ที่กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ ว่าอะไรคือสิ่งที่ประสงค์หรือปรารถนาจะให้เกิดการ กำหนดกิจกรรม รายละเอียดของกิจกรรม และแนวทางปฏิบัติว่าจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร สิ่งที ประสงค์หรือปรารถนานั้นจึงจะบรรลุผลสำเร็จ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องกำหนดวิธีการในการ ตรวจสอบ ประเมินผล และการติดตามการนำแผนไปดำเนินการ การวางแผนจึงเป็นเสมือนเครื่องมือ ลดความเสี่ยงภัย และเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรที่ได้นำไปใช้ดำเนินงานจะเกิดความคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากร และยังช่วยให้สามารถใช้ประโยชน์จากโอกาสและจังหวะ เวลาในการประกอบการให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการดำเนินงานขององค์การ

การวางแผน (Planning) (บุญเดิม พันรอบ, ม.ป.ป., หน้า 1) คือ การกำหนดเป้าหมาย ขององค์การว่าควรทำงานเพื่อวัตถุประสงค์ใด จะดำเนินการอย่างไร โดยคำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคต การวางแผนจึงเป็นการวางแผนโครงการและวิธีการทำงานล่วงหน้าเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

การวางแผน คือ การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และ กำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติขึ้นไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต การวางแผนเป็นแนวความคิดที่สำคัญสำหรับการจัดการ เป็นแผนปฏิบัติการในอนาคตขององค์การ ซึ่งต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

การวางแผนมีบทบาทในกระบวนการทำงานของหน่วยงานโดยที่หน่วยงานจะต้องมีปัจจัย นำเข้า (Input) ซึ่งเป็นทรัพยากรการจัดการประกอบด้วยทรัพยากรการผลิตสำคัญ คือ ทรัพยากร มนุษย์ วัสดุ เงิน และการจัดการและปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ในแต่ละหน่วยงาน กระบวนการบริหารหรือ การจัดการ (Process) เพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นตาม กรอบแนวคิดในการศึกษา และทฤษฎีการสร้างเครื่องมือจากตำราหลาย ๆ เล่ม ที่ผู้ศึกษาได้พิจารณา ถึงความ

เหมาะสม ข้อดี ข้อด้อย ของแต่ละวิธี รวมทั้งคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่จะให้ข้อมูล ว่าสามารถ เข้าใจ ข้อคำถาม ได้ดีไม่น้อยเพียงใด อันจะส่งผลต่อความถูกต้องเป็นจริงของข้อมูลที่จะนำไป วิเคราะห์ประมวลผลในขั้นต่อไป ซึ่งโครงสร้างของเครื่องมือในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 ส่วนในแต่ละส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 5 ประเด็น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ ให้ข้อมูลเองโดยตรง

ส่วนที่ 2 คำถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ประเด็น ใหญ่ ได้แก่ ประเด็นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประเด็นด้านการมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติการ ประเด็น ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และประเด็นด้านการมีส่วนร่วม ในการติดตามประเมินผล โดยแต่ละประเด็น ใหญ่ก็จะมีประเด็นย่อย ๆ สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ประเด็นย่อย ๆ แต่ละประเด็นว่าคิดเห็น เป็นอย่างไร โดยจัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ

กำหนดค่าคะแนนของทุกระดับ และนำคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย แล้วกำหนดระดับค่าเฉลี่ยของทัศนคติเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นว่ามีมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นว่ามีมีส่วนร่วมในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นว่ามีมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นว่ามีมีส่วนร่วมในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นว่ามีมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา กรณีศึกษา ตำบลบาละ อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา มีวิธีการรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูล ทั่วไป โดยการ รวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ หนังสือทั่วไป เช่น ตำรา คู่มือ เอกสาร บรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ และเอกสารของ ทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ ของการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ ผู้วิจัยจะทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดทำเอกสารในรูปแบบ Google Form เพื่อให้สะดวกแก่การเก็บรวบรวม รวดเร็ว และประหยัด โดยให้กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน 100 คน สแกน QR Code แล้วตอบ แบบสอบถามผ่านทางโทรศัพท์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2 สำหรับข้อมูลแบบปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความถี่ ข้อมูลแล้วสรุปออกมาเป็นประเด็นแต่ละข้อ

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของกรณีศึกษากรณีศึกษาตำบลบวลา อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$, S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าการมีส่วนร่วมทุกด้านที่มีระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{x} = 3.83$, S.D. = 0.89) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.80) ด้านติดตามประเมินผล ($\bar{x} = 3.76$, S.D. = 0.81) การมีส่วนร่วมในติดตามประเมินผล ($\bar{x} = 3.79$, S.D. = 0.80) การมีส่วนร่วมในด้านผลประโยชน์ ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.91)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน ตำบลบวลา อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ ในภาพรวมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการมากที่สุด รองลงมาคือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีด้านติดตามประเมินผล การมีส่วนร่วมในด้านผลประโยชน์น้อยสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พร เริงทัย (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท และศึกษาแนวทาง ในการส่งเสริม

ให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อมีส่วนร่วมของประชาชนใน การพัฒนาท้องถิ่นด้านการตัดสินใจ ประชาชนในชุมชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ แผนพัฒนาท้องถิ่น โดยเริ่มตั้งแต่ร่วมค้นหาปัญหา ร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และสรุปหา แนวทางต่าง ๆ ที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้แก้ไขปัญหา ในด้านการวางแผนและพัฒนาท้องถิ่น ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล ตั้งแต่ช่วงเริ่มดำเนินการจัดทำแผน การร่าง จัดทำแผน สรุปแผนพัฒนาท้องถิ่น ผ่านเวทีประชาคมหมู่บ้าน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยการมีตัวแทนเข้าเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ ประเมินผลแผนพัฒนา ท้องถิ่น ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมส่วนใหญ่จะอยู่ที่ความรู้ความเข้าใจในแผนงาน โครงการ กิจกรรมในแผนพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนแต่ละคนมีไม่เท่ากัน และประชาชนบางคน ก็คิดว่าการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นไม่มีประโยชน์กับตนเองโดยตรง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรมีรับฟังและนำปัญหาความต้องการของประชาชนที่แท้จริงนำมาจัดทำโครงการและสามารถดำเนินการได้จริง ไม่ใช่มีจัดทำแผนแต่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน
2. ควรพัฒนาด้านการสื่อสารให้มากขึ้น การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงการมีส่วนร่วมในการจัดแผนช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ จดหมายข่าว ประชุมออนไลน์ เป็นต้น
3. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เพื่อที่จะได้มีความร่วมมือจากประชาชนมากขึ้น
4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรกำหนดการจัดทำแผนให้ง่าย ไม่ซับซ้อนกว่านี้ ซึ่งต้องผ่านหลายกระบวนการกว่าจะถึงขั้นตอนการประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่น เพราะพนักงาน ส่วนท้องถิ่นบางคนอาจทำงานหลายหน้าที่
5. ควรให้ผู้แทนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟัง ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลควรได้มีส่วนร่วมในการ จัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามา เพื่อจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. มีการเปรียบเทียบระหว่างท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือพื้นที่ใกล้เคียง กันเพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- กมลพร กัลยาณมิตร. (2563). **หนังสือประมวลสาระรายวิชาการบริหารจัดการที่ดี**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- นริศกานต์ พุทธรเมฆ. (2555). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**. กรณีศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา
- บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล. **ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)**. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า, 2548.
- บุญเติม พันธรอบ. (ม.ป.ป.). **การวางแผน**. ค้นหามาเมื่อ 10 มกราคม 2569 จาก <https://www.panrob.com/images/course/208121/208121-2553-00-03planning.pdf>
- พิมพ์พร เรียงทัย. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น** กรณีศึกษาเทศบาลตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง) สาขาวิชาการเมืองการปกครองสำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณุวัฒน์ แก้วแหยม. (2563) **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยหิน อำเภอยะบะดี จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รณูมาศ รักษาแก้ว. (ม.ป.ป.). **การมีส่วนร่วมของประชาชน** ค้นหามาเมื่อ 15 มกราคม 2569 จาก https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การมีส่วนร่วมของประชาชน&fbclid=IwAR1SKy6h4y1X_Fh5zQ0wTEyIKimDt-LZ41GmHewxsc2z0_OvW8yathIV1hbU
- ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2554). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน**. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). **การมีส่วนร่วมของประชาชนกับการปกครองท้องถิ่น** กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไป

ปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

อนันต์ เกตุวงศ์. (2543). **หลักการและเทคนิคการวางแผน.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการ ภาค 1

PERFORMANCE EVALUATION OF PERSONNEL OF THE
OFFICE OF THE ATTORNEY GENERAL, REGION 1

ประกายแก้ว เกตุแย้ม

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานอัยการภาค 1 และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการ ภาค 1

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 1 จำนวน 380 คน
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ ใช้การสุ่มอย่าง
ง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการปฏิบัติงาน
รองลงมาคือ คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การ
ประสานงาน ตามลำดับ และ (2) แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 มุ่งเน้นการ
ปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายของทางราชการอย่างเคร่งครัด บุคลากรต้องมีความรู้
ความสามารถและทักษะที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส
และยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม ควบคู่กับการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ต่อกระบวนการยุติธรรมและประชาชน

คำสำคัญ: การประเมินผล ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน บุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of performance efficiency evaluation of personnel at the Office of the Regional Prosecutor Region 1; and (2) to study the operational guidelines of personnel at the Office of the Regional Prosecutor Region 1.

This research was quantitative. The population consisted of 380 personnel of the Office of the Regional Prosecutor Region 1. The sample size was 195 personnel, determined using Taro Yamane's formula. Simple random sampling was employed. The research instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation.

The results found that (1) The overall performance efficiency evaluation of personnel at the Office of the Regional Prosecutor Region 1 was at the highest level. When considered by aspect, the highest mean score was found in operational skills, followed by ethics and moral conduct in job performance, work motivation, while coordination had the lowest mean score, respectively; and (2) The operational guidelines of personnel at the Office of the Regional Prosecutor Region 1 emphasize strict compliance with laws, regulations, and government policies. Personnel are required to possess appropriate knowledge, competencies, and skills relevant to their responsibilities, perform their duties with honesty, integrity, and transparency, and adhere to ethical and moral principles, along with effective teamwork, in order to achieve the greatest benefit for the justice system and the public.

Keywords: Evaluation, Efficiency, Work Performance, Personnel, Office of the Regional Prosecutor Region 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน การบริหารงานภาครัฐมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานของหน่วยงานและบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยสะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานอัยการภาค 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่กำกับ ดูแล และ สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอัยการจังหวัดในพื้นที่ภาค 1 ให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงาน อัยการสูงสุด โดยมุ่งมั่นให้การปฏิบัติงานด้านคดีและภารกิจอื่น ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และ เป็นธรรม เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและสังคมโดยรวม

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตและเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น พบว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ใน บางด้านยังคงประสบปัญหา เช่น การขาดแคลนบุคลากร การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่ราบรื่น ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ รวมถึงขาดเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานอย่างเหมาะสม ปัญหาเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชน และประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงาน

บุคลากรของสำนักงานอัยการภาค 1 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งมี ภารกิจหลากหลาย ทั้งด้านการบริหาร การอำนวยความสะดวก การจัดการคดี และการบริการประชาชน การ ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงมีความสำคัญต่อการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล การ ปรับปรุงระบบการบริหารงาน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพและสอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานอัยการสูงสุด

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 จึง มีความจำเป็น เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการ ปฏิบัติงาน และแนวทางในการพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพของงานและเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรให้ บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน

อัยการภาค 1

2. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอัยการภาค 1

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน อัยการภาค 1 โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 1 จำนวน 380 คน (ข้อมูลกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอัยการภาค 1,2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 195 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ สำนักงานอัยการภาค 1

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

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

ตัวแปรตาม

การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1

1. ทักษะการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การประสานงาน
4. คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) การดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่าประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) และวิธีการ (Method) ในการผลิตให้ความหมายโดย Elmore Peterson และ E. Grosvenor Plowman (1953)

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาเพราะฉะนั้นตามทฤษฎีนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์การของรัฐก็ควรบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Satisfaction) เข้าไปด้วย ให้ความหมายโดย Herbert A. Simon (1960) และ Millet ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

$$E = \text{EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน}$$

$$O = \text{OUTPUT คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา}$$

$$I = \text{INPUT คือ ปัจจัยนำเข้า}$$

$$S = \text{SATISFACTION คือ ความพึงพอใจ}$$

ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบสำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ นั่น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย นั้น ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Katz and Kahn (1978) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพคล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการและบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตยในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับการที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของประเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในความหมายในเชิงสังคมศาสตร์นั้น ปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือ ความพึงพอใจของผู้บริหาร หรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองขึ้นเองโดยแบ่ง ออกเป็น

3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงานอัยการภาค 1 ในด้าน 4 ด้าน ดังนี้ 1) ทักษะการปฏิบัติงาน 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) การประสานงาน 4) คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีส่วนร่วมอยู่ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง

น้อย น้อยที่สุด

คะแนน 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแต่ละข้อ โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามแต่ละข้อ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 59.49 เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 40.51 มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 50 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 67.18 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 85.13 และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 ตามลำดับ

2. การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ

คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประสานงานตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

การประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการภาค 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การประสานงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ผันโพธิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร 4) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาตัวแปรต้น คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การบริหารงานและนโยบาย และสภาพการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับการจูงใจ ในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน คือ การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ 2) ปัจจัยค้ำจุนของนักตรวจสอบภาษีกรมสรรพากร เขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีระดับการค้ำจุนในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน คือ องค์กรตั้งอยู่ในพื้นที่เหมาะสมการคมนาคมสะดวก 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานครที่มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน คือ ผู้ประกอบการสามารถนำคำแนะนำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบภาษีมาปฏิบัติอย่างถูกต้อง มากขึ้นในการเสียภาษีตามประมวลรัษฎากร 4) ปัจจัยจูงใจที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ 5) ปัจจัยค้ำจุนที่มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของนักตรวจสอบภาษี กรมสรรพากรเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชาและสภาพ การทำงาน

ทักษะการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความรอบคอบและละเอียดในการปฏิบัติงาน รองลงมาบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุ จารุวรรณวัฒน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง พบว่า 1) ปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ด้านการบริหาร และด้านค่านิยมร่วม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการบริหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับความเข้มมากและมีทิศทางเชิงบวก 2) ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายและระเบียบ และด้านสังคม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับความเข้มมากและมีทิศทางเชิงบวก

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รองลงมา บุคลากรมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การได้รับการยอมรับส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินินาถ หมายเหนียง (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาล ในสังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 7 พบว่า ข้าราชการธรรมาภิบาลในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27 -44 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นนักจัดการงานทั่วไปและนิติกร และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (2) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคง ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพงานและด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตาม ปัจจัยประชากรศาสตร์ พบว่า ด้านระดับการศึกษามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานด้านลักษณะงาน และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านเงินเดือนและ สวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการธรรมาภิบาลในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันพยากรณ์การผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ
 ธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 7 ได้ร้อยละ 71.80

การประสานงาน พบว่า โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 รองลงมา การสื่อสารภายในหน่วยงานมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ บุคลากร
 ให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชพล ทิธี (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ได้ศึกษา
 เรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรองค์การบริหาร ส่วนตำบลเขารวก อำเภอลำสนธิ
 จังหวัดลพบุรี พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ
 พิจารณาแยกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความ
 รวดเร็ว ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณ งาน ตามลำดับ 2) ระดับทักษะ
 ดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาแยกเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดย
 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณลักษณะ ด้านความสามารถ ด้านประสบการณ์ และ
 ด้านความรู้ตามลำดับ และ 3) แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล มี 3 แนวทางหลัก ได้แก่
 (1) การพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากร (2) การปรับปรุงระบบและโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล และ (3) การ
 มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมอยู่ใน
 ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรมีความรับผิดชอบและโปร่งใส
 ในการปฏิบัติงาน รองลงมา บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ
 บุคลากรยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีธดา ปันหล้า (2566) ได้ศึกษาเรื่อง
 ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 5 มีวัตถุประสงค์
 เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการภาค
 5 2) เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน
 อัยการภาค 5 เป็นการวิจัย เชิงปริมาณ ตัวแปรต้นที่ศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับ
 การศึกษาสถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสังกัดสำนักงานอัยการ ปัจจัยจูงใจ
 ประกอบไปด้วย การได้รับความยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง
 และความรับผิดชอบปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้าน
 ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการ
 ทำงาน และด้านสภาพชีวิตส่วนตัว ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานประกอบด้วย ด้านคุณภาพของ
 งานด้านปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ในการวิจัยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาด้านการได้รับ ความยอมรับและในด้านความรับผิดชอบ ระดับปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมากที่สุดในภาพรวมโดยเรียงลำดับ ได้แก่ ด้านสภาพชีวิตส่วนตัว รองลงมาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และในด้าน ค่าตอบแทน 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุดในภาพรวม โดยเรียง ตามลำดับ ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมาด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และด้านปริมาณ 3) ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและความรับผิดชอบ ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านสภาพชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอัยการภาค 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยร่วมกันพยากรณ์ร้อยละ 7.60 และ 18.80 ($R^2 = .076, .188$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ด้านทักษะการปฏิบัติงานสำนักงานอัยการภาค 1 ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ทักษะด้านกฎหมาย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการทำงานเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงระบบแรงจูงใจ เช่น การยกย่องชมเชย การให้รางวัล หรือการพิจารณาความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
3. ด้านการประสานงานหน่วยงานควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ควรนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมของบุคลากร โดยการปลูกฝังค่านิยมด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบ และความเป็นธรรม รวมถึงการจัดกิจกรรมหรือการอบรมด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานอัยการภาค 1

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสำนักงานอัยการภาคอื่น ๆ หรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความครอบคลุมของข้อมูล
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น
3. ควรนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม มาใช้ร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- พิเชษฐ์ สุขอุทัย & จิรวัดน์ เมธาสุทธิรัตน์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุรนันทา**, 4(3), 139–154.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่ง ในจังหวัดเชียงราย. **วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ**, 4(2), 92–100.
- เรืองฤทธิ์ มหามนตรี. (2564). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอมตะซิตี้ ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานอัยการสูงสุด. (2567). **รายงานประจำปีของสำนักงานอัยการสูงสุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานอัยการสูงสุด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2565). **แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ.
- ทิพวัลย์ จันทร์ศรี. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐ. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**, 22(1), 45–60.
- วิภา เกษมสุข. (2563). การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ. **วารสารการบริหารงานบุคคลและนวัตกรรม**, 8(2), 75–89.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2564). **คู่มือการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนาระบบราชการ.
- Dang, V. P., & Dung, Dao Ngoc Phuong. (2567). **FACTORS AFFECTING THE WORK MOTIVATION OF OFFICE EMPLOYEES: SURVEY AT INTRACOM GROUP**. RGSA

การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
ตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

MANAGEMENT OF THE ELDERLY ALLOWANCE WELFARE BY THE RATCHATHANI
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, THAWAT BURI DISTRICT,
ROI ET PROVINCE

ปพิชญา มงคลแก่นทราย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300ได้กลุ่มตัวอย่าง 186คน โดยใช้สูตรทาร์เยาโมเน่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการสวัสดิการ การเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ จังหวัดร้อยเอ็ด

ABSTRACT

This research objectives were: (1) To study the level of welfare management of the elderly allowance of the Subdistrict Administrative Organization of Ratchathani Subdistrict, Thawat Buri District, Roi Et Province.

This research was quantitative. The population consisted of 186 elderly persons residing in the Subdistrict Administrative Organization of Ratchathani Subdistrict, Thawat Buri District, Roi Et Province. The research instruments used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation.

The results found that: (1) The overall management of the elderly allowance welfare of the Subdistrict Administrative Organization of Ratchathani Subdistrict, Thawat Buri District, Roi Et Province was at a high level. When considered by aspect, all aspects were rated at a high level. The aspects ranked from highest to lowest mean were: allowance payment, operational staff, elderly registration, and facilities, respectively

Keywords: Welfare Management, Elderly Allowance, Older Persons, Roi Et Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ส่งผลให้ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการและการดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพและมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หนึ่งในนโยบายสำคัญของภาครัฐที่มุ่งเน้นการดูแลผู้สูงอายุคือ “โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ” ซึ่งเป็นสวัสดิการพื้นฐานที่ช่วยบรรเทาภาระด้านค่าใช้จ่ายและสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุ

ปัจจุบันกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ โดยมีสัดส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากพัฒนาการด้านสาธารณสุข การแพทย์ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทำให้คนไทยมีอายุยืนยาวขึ้น อย่างไรก็ตาม การเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุได้นำมาซึ่งความท้าทายต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะในด้านการดูแลและจัดสวัสดิการเพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีศักดิ์ศรีและคุณภาพ รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลผู้สูงอายุ จึงได้กำหนดนโยบายสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขึ้น เพื่อเป็นการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจแก่ผู้สูงอายุที่ไม่มีรายได้ประจำ หรือไม่มีผู้ดูแล โดยมอบหมายให้หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้เกิดความโปร่งใส เป็นธรรม และทั่วถึง การบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ นักพัฒนาชุมชนจะทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มายื่นคำร้องขอลงทะเบียนเป็นผู้ได้รับสิทธิ จากนั้นจะบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศการจากรัฐฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งข้อมูลไปที่กรมบัญชีกลางในการจัดทำประกาศรายชื่อผู้สูงอายุที่มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพ โดยผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิต้องรอกการเบิกจ่ายเบิกจ่ายเบี้ยยังชีพเข้าไปที่บัญชีธนาคารของผู้สูงอายุ หรือ บัญชีธนาคารของผู้รับมอบอำนาจจากผู้สูงอายุที่ได้รับสิทธิ ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น รวมถึงปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ การมีผู้สูงอายุย้ายที่อยู่ หรือ การเสียชีวิต แต่ไม่ยื่นคำร้องให้กับนักพัฒนาชุมชนทราบ และจำนวนผู้ปฏิบัติงานกับทรัพยากรที่จำกัด ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหาร เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หักขาดประสิทธิภาพ และความทั่วถึง ในการ ให้บริการแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ (องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์หัก, 2562)

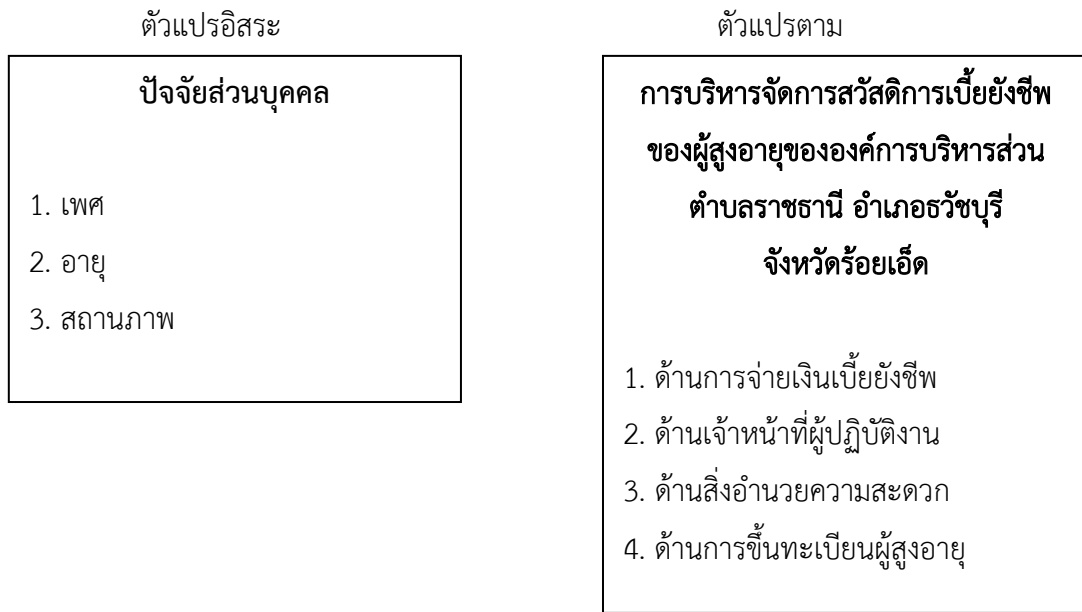
ผู้สูงอายุ หรือ ผู้สูงวัย คือ บุคคลอันเป็นที่เคารพรักของลูกหลานเป็นร่มโพธิ์ร่มไทรของทุกคนในครอบครัว ลูกหลานควรดูแลเอาใจใส่ท่านด้วยความรักและความเข้าใจ ถึงแม้ว่าสังคมไทยในปัจจุบันจะกลายเป็นสังคมเมือง ที่หลายคนต้องใช้ชีวิตเร่งรีบ แข่งขันกับเวลาโดยเฉพาะคนวัยทำงานอย่างลู่ ๆ หลาน ๆ อาจทำให้ไม่ค่อยมีโอกาสได้ดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน แต่มีสุภาภิตหนึ่งกล่าวไว้ว่า “สายน้ำไม่ค่อยท่า กาลเวลาไม่ค่อยใคร” ดังนั้น ลูกหลานทุกคนควรตระหนักถึงคุณค่าของเวลาและหาโอกาสปรนนิบัติท่านให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ท่านมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีตามวัยเพื่อยุ่กับลูกหลานให้นานที่สุด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564) คุณภาพชีวิตที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลไม่ใช่เฉพาะแต่เพียงตัวบุคคล หากแต่ยังส่งผลไปถึงประเทศชาติ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เมื่อมีคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมทำให้สังคมและประเทศชาติดีขึ้นไปด้วย (พระมหากุทัย กตคุโณ (ประดิษฐ์ศร), 2564) ดังที่ Clark and Mitchell กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นชีวิตที่มีคุณภาพไม่เป็นภาระ และไม่ ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม มีความสมบูรณ์ทั้งกาย จิตใจ มีความสามารถที่จะดำรงสถานภาพทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Clark and Mitchell, 2014) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้สูงอายุเป็นผู้ที่ทำคุณประโยชน์ต่อสังคมมาก่อน เป็นผู้ชี้แนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเป็นแบบอย่างสำคัญในการถ่ายทอดวัฒนธรรมสู่คนรุ่นหลัง ดังนั้น ถ้าผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตไม่ดีก็จะส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนของสังคม เริ่มตั้งแต่ครอบครัวไม่มีความสุข มีเวลาไม่พอในการดูแลเอาใจใส่ ชุมชนมีปัญหาเพราะสมาชิกในชุมชนไม่เข้มแข็งไม่ร่วมมือในการพัฒนาสังคม เตือนร้อนจากปัญหาครอบครัวที่ไม่มั่นคง ปัญหาผู้สูงอายุที่ไม่มีคนดูแลและถูกทอดทิ้ง จึงเป็นต้นเหตุหนึ่งที่เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีก คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญของการมีชีวิตที่ยืนยาว การมีความสุข มีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วยเรื่องของด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงเรื่องความรู้ในอนาคตที่ผู้สูงอายุจะต้องสามารถพึ่งตนเองมากขึ้น เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปการที่ผู้สูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้ต้องมีการพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ในเรื่องเหล่านี้ สามารถดูแลตนเองและเป็นที่ยังของผู้อื่นได้ การที่ผู้สูงอายุจะพึ่งตนเองจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกด้านของชีวิต หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจะสามารถยืดหยุ่นและผ่านพ้นปัญหานั้นไปได้ (มาลี ปุยเสถาง, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี รวมถึงวิเคราะห์ประสิทธิภาพและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุในชุมชนได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน (รายงานข้อมูลตำบลราชธานี, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 การบริหารเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุของ องค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และแบบสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน (รายงานข้อมูลตำบลราชธานี, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สูงอายุที่อาศัยในองค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตร Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน ± 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 186 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปลายปิดและ

ปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย มีเนื้อหาเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

3.4.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้มา 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 186 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 57.53 และเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.47 มีอายุ 60 – 65 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 สถานภาพสมรส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 63.98 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 153คน คิดเป็นร้อยละ 82.26 และรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 ตามลำดับ

5.1.2 การบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ มีดังนี้

1. ด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

ผลการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีขั้นตอนการรับเงินเบี้ยยังชีพมีความสะดวกและไม่ยุ่งยาก รองลงมา คือ มีการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพมีความตรงต่อเวลา และค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ มีช่องทางการรับเงิน (เช่น โอนผ่านบัญชีธนาคาร/รับเงินสด) มีความ ตามลำดับ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่และพร้อมช่วยเหลือผู้สูงอายุ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ รองลงมา คือ มีที่นั่งพักเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีสถานที่มีความสะดวกต่อการเดินทางของผู้สูงอายุ ตามลำดับ

4. ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นทะเบียนมีความเหมาะสม และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เอกสารที่ใช้ในการขึ้นทะเบียนไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลราชธานี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดมีผลการศึกษานำเสนอการอภิปราย ดังต่อไปนี้

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านการขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกัญญ์ อ่องเอื้อ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ ด้านจิตใจ อยู่ในระดับดีมาก ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดีมาก และลำดับสุดท้ายคือ ด้านร่างกาย อยู่ในระดับดีมาก 2) เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. พัฒนาระบบการจ่ายเงินให้มีความรวดเร็วและหลากหลายช่องทางมากขึ้น ควรส่งเสริมการโอนเงินผ่านระบบธนาคารหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดขั้นตอน ลดความแออัด และเพิ่มความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ รวมทั้งกำหนดวันจ่ายเงินที่แน่นอนและประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างชัดเจน

2. เสริมสร้างศักยภาพและทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรจัดอบรมด้านการบริการประชาชน จริยธรรม และการสื่อสารกับผู้สูงอายุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นธรรม

3. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุควรจัดสถานที่ให้สะดวก ปลอดภัย และเข้าถึงง่าย เช่น เพิ่มที่นั่งพัก ราวจับ ทางลาด และป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เพื่อรองรับข้อจำกัดด้านร่างกายของผู้สูงอายุ

4. พัฒนาระบบประชาสัมพันธ์และการขึ้นทะเบียนให้ทั่วถึงควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย ผู้นำชุมชน หรือสื่อออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ผู้สูงอายุและครอบครัวได้รับข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน และทันเวลา รวมทั้งจัดบริการเชิงรุกสำหรับผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาขึ้นทะเบียนได้

2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตพื้นที่การศึกษาให้กว้างขึ้นการศึกษาครั้งต่อไปควรเปรียบเทียบการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในหลายพื้นที่ หรือระดับอำเภอ/จังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและสามารถพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมในภาพรวมมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุในเชิงลึกควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงของผู้สูงอายุอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาผลกระทบของการบริหารจัดการเบี้ยยังชีพต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ การศึกษาครั้งต่อไปอาจวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการกับคุณภาพชีวิต ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ของผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงนโยบายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เทพปัญญานิสย์, 2553.

กระทรวงมหาดไทย. แนวทางการดำเนินงานตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2548. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., 2548.

เฉลิมพล แจ่มจันทร์. มโนทัศน์ใหม่ของ “นิยามผู้สูงอายุ” และ “อายุเกษียณ” กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2555.

- ชาญชัย อาจิณสมมาตร. **การบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : การศาสนา, 2539.
- ชุตี ระบอบ และคณะ. **ระเบียบวิธีวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2552.
- ชูชีพ เป็ยนอก. (2568). **การให้บริการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลทาดนวน อำเภอ
มโนรมย์ จังหวัดชัยนาท**. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- ติน ปรัชญพทนต์. **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ทวิช เปล่งวิทยา. **จิตวิทยาผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2530.
- ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหาร : คิดและทำอย่างผู้จัดการใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สิ่งพิมพ์ไทย,
2532.
- ธงชัย สันติวงษ์. **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- ธร สุนทรายุทธ. **ปรัชญาการบริหารจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์ จำกัด, 2554.
- ณัฐกัญญ์ อ่องเอื้อ. (2564). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จังหวัดชลบุรี**. วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทิวา ปฏิญาณสังข์, วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา, **การจัดการ**, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.
- นภาพร ชันธณภา. **การจัดองค์การและการบริหารธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- นัสสมล บุตรวิเศษ และอุปริญฐา อินทรสาด. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษา
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. สาขาสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์
สุขภาพ วิทยาลัยทองสุข.
- นลินี โล่ชิงชัยฤทธิ์. **การประเมินผลการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ:กรณีศึกษา เทศบาล
นครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
2549
- นุชลี ฉืดสมบูรณ์. **คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเขตเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.
- บรรยง โตจินตาม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทรวมสาสน์ 1977 จำกัด, 2545.
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ. **ประสิทธิภาพการใช้นุชยสัมพันธ์ในการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร :
บพิธการพิมพ์, 2529.
- พิพัฒน์ เอกภาพพันธ์. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการใช้จ่ายอุดหนุนหมู่บ้าน
ของคณะกรรมการหมู่บ้าน** ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2536.
- มงคล กุญชรินทร์. **การพัฒนาทางด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล**. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : วิทยาลัยขอนแก่น. 2556.

- พระมหาสุรศักดิ์ รุจิธมโม (ข้าจร). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมือง บางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2564.
- พระมหานพวิทย์ ขนดีโสภโณ นาเมือง. **การบริหารจัดการวัดพัฒนาตัวอย่างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงพุทธ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2557.
- รัตน์ สงวนพงษ์. **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกรณีศึกษา ฝ่ายทะเบียนประวัติอาชญากร 6 กองทะเบียนประวัติอาชญากร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2553.
- วีระ ไชยธรรม. **แนวคิดในการเพิ่มผลผลิตและการเพิ่มประสิทธิภาพ.** วารสารข้าราชการ. 38 มีนาคม – เมษายน 2536 : 35-38.
- ศันสนีย์ โอถาวรวงษ์. (2565). **คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลหัวกุ่มแจ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สกล ชื่นกระโทก และรัฐบุรุษ คุ่มทรัพย์. **การดำเนินงานสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองสีคิ้ว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา.** การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ. สร้างสรรค์และพัฒนาเพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน ครั้งที่ 2. 18-19 มิถุนายน 2558 ณ วิทยาลัยนครราชสีมา อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา.
- สจ๊ิ กุลธวัชวงศ์ และสฤติย์ กุลสอน (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุโดยใช้ หลักการพึ่งตนเองตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง: กรณีศึกษาจังหวัดเลย
- สาธิต แก้วรากมุก. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2546.
- สุเมธ แสงนิ่มนวน. **ต้นแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย.** วารสารสถาบันพระปกเกล้า ปีที่ 11 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2556.
- สุข บุปผา และนวกัทร ไตสุวรรณ. **ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองล้อมแรด อำเภอลำปาง.** การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6. Proceedings of the National Research Conference Northern College. p. 357-364.
- อรดา สมหวัง. (2568). **การนำนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- อรรณวุฒิ ตัญญาวิทย์. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.** ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย คณะสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2545

อภิญา เวชยชัย. **การศึกษาโครงการกองทุนส่งเสริมสวัสดิการผู้สูงอายุและครอบครัวในชุมชน**. วารสาร
โครงการวิจัยและพัฒนานโยบายระบบบริการสังคม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในประเทศไทย
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. นนทบุรี : โรงพิมพ์กองวิชาการ. 2555

อนุชาติ มาแก้ว. **รูปแบบการจัดสวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุในเขต ตำบลหัวถนน อำเภอท่าตะโก จังหวัด
นครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย :
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2556.

ภาษาต่างประเทศ

C Certo. **Modern Management**. 8th ed.. New Jersey: Prentice-Hall, 2000.

Dabrin & Ireland. **Ernest Dale Management**. Theory and Practice. New York: Mc Graw-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 and Sons. 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.

United Nations. ESCAP. **Population Ageing and Development In Asian Population Studies Series
No.140** 1995.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3nded., New York: Harper and Row
Publications.

A. H., **Motivation and Personality**, New York: Harper. 1954.

อิทธิพลที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองพระพุทธบาท
อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

INFLUENCES ON THE PERFORMANCE OF MUNICIPAL PERSONNEL IN
PHRAPHUTTHABAT DISTRICT SARABURI PROVINCE

ปัทมาภรณ์ รัตติพันธ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานเทศบาล โดยเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ ประเภทอำนวยการ พนักงานครู - บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 436 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการศึกษาพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ และระดับศึกษา ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติขณะที่ปัจจัย ด้านเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากรเทศบาล

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the levels of quality of work life, happiness at work, and organizational commitment among personnel of Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province; and (2) to compare personnel's opinions regarding job performance quality classified by personal factors.

This research was quantitative. The population consisted of 436 municipal employees working at Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province, including civil servants in various categories: general service positions, academic positions, administrative

positions, teacher and educational personnel positions, mission-based employees, general employees, and permanent employees. The sample size was determined using Taro Yamane's formula, resulting in 210 respondents. The research instrument was a five-point rating scale questionnaire. Data were analyzed using statistical methods including percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA).

The research results found that (1) The overall quality of work life of personnel was at a high level. Among the dimensions, social relationships had the highest mean score, followed by a safe and healthy work environment and personal capacity development. In contrast, competency development and fair and adequate compensation received comparatively lower mean scores. Additionally, personnel's overall happiness at work was at a high level, with connection being the highest-rated dimension. Organizational commitment was also at a high level, particularly in the "Stay" dimension; and (2) The findings revealed that personal factors in terms of income and educational level significantly affected differences in opinions toward the quality of job performance. However, no significant differences were found with respect to gender, age, and length of work experience.

Keywords: Quality of Work Life, Happiness at Work, Organizational Commitment, Job Performance Quality, Phra Phutthabat Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องอยู่เสมอ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภายในองค์กรให้เป็นไปตามสถานการณ์ มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ตามวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นต้องมีแรงกระตุ้น ผลักดัน เป็นการจูงใจให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจ กระตือรือร้น ตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ เพราะถ้าพนักงานที่ได้รับสิ่งที่จูงใจที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ จะสามารถทำงานได้อย่างดีและมุ่งมั่นที่จะผลิตผลงานออกมาดีเช่นกัน ส่งผลดีต่อองค์กรตรงตามเป้าหมาย

ปัจจุบันองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากการมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี สามารถบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินกิจการต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นงานที่มุ่งเลือกสรรคนดี มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน และเมื่อคัดสรรให้บุคลากรเหล่านี้เข้ามาอยู่ในองค์กรแล้วงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้อง ดูแลฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นและมีประสบการณ์ที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะคุณภาพของบุคลากรนับเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายได้ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติที่มี

คุณภาพ ตัวบุคลากรนั้นเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรกำหนด นอกจากนั้นบุคลากรยังเป็นปัจจัย ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับในสังคมอีกด้วย หน่วยงานราชการแม้ว่าจะไม่ได้เป็นองค์กร ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงดังเช่นองค์กรธุรกิจแต่การมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญและมีความจงรักภักดีอยู่ภายในองค์กรนั้น ถือเป็นสิ่งจำเป็น ต่อหน่วยงานราชการ เพราะบุคลากรเหล่านั้นเป็นปัจจัยที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปถึงจุดหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ง่ายขึ้น (ณัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560, หน้า 1)

การที่องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ จำเป็นที่จะต้องสร้างสิ่งจูงใจให้กับพนักงานซึ่งจะส่งผลให้เกิดความผูกพัน ต่อองค์กรได้ด้วยความเต็มใจ ซึ่งการที่จะเกิดความเต็มใจ ความทุ่มเทแรงกายแรงใจ ในการทำงานได้ ก็ต่อเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองของความต้อการของตนเองในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านความต้องการพื้นฐาน ความปรารถนามีชื่อเสียงเกียรติยศ การเป็นที่ยอมรับของบุคคลต่าง ๆ เมื่อความต้องการ ของพนักงานได้รับการตอบสนองก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กรดังกล่าว จะส่งผลให้คน และงานเอื้อประโยชน์ต่อกัน เพราะคนเป็นผู้สร้างงานในขณะที่งานเป็นสิ่งที่ใช้ควบคุมพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกันในการทำงานร่วมกันเพื่อผลสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กร (รัศมี เอกณรงค์, 2556, หน้า 1)

องค์ประกอบต่าง ๆ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ มีความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีความพึงพอใจจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบเช่น มีสภาพแวดล้อมที่เฉื่อยชา ทำกิจกรรมนั้น ๆ ให้อ่อน ๆ ไป ไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรระยะยาวได้ หากบุคลากรในองค์กรไม่มีการปรับตัวและไม่ยอมรับในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัยภายในหรือภายนอกองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งสิ้น (ประเสริฐ อุไร, 2559, หน้า 1)

เทศบาลเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง มีบทบาทและภารกิจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน การพัฒนาบ้านเมืองให้รุ่งเรือง แก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ ซึ่งการที่จะให้บริการสาธารณะหรือพัฒนาบ้านเมืองให้มีความเจริญก้าวหน้าได้มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กรที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่ ประการสำคัญอีกประการหนึ่งคือการที่รัฐบาลได้มีนโยบายในการพัฒนาปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของประชาชน (งามจิตร์ รัตนวงศ์ และ โสภัชย์ วรวิวัฒน์, 2557, หน้า 109)

ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีการจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรได้ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยต้องหาหนทางส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกมีความมั่นคง ความก้าวหน้าในการทำงานเพื่อส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ องค์กรประกอบต่าง ๆ ในการทำงานเป็นสิ่งที่มื่อทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับตามปกติ โดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจและแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับการจูงใจในการทำงานที่

ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรได้ดีอีกด้วย ตรงกันข้ามหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสมก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ในการทำงานเกิดความท้อแท้ ขาดขวัญและกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายหรือสิ้นหวัง การปฏิบัติงาน ขาดประสิทธิภาพ เกิดการแสวงหารายได้ในทางที่มีชอบ ทุจริตคอร์รัปชันหรือทำงานเพื่อหวังประโยชน์ส่วนตัว ส่งผลต่อความเสียหายแก่ประชาชนและองค์กร (วรรณ อารมณ์, 2557, หน้า 1 - 2)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี มีความสนใจที่จะศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากร การเสริมสร้างการจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และการบริหารงานบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงาน และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cumming (1985)

และจัดกลุ่มตาม E.R.G. Alderfer (1972)

1. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการดำรงอยู่
Existence Needs
 - ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
 - สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
 - ธรรมเนียมในองค์การ
2. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการ
มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Need)
 - สังคมสัมพันธ์
 - ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
3. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการ
เติบโตก้าวหน้า (Growth Need)
 - การพัฒนาศักยภาพของบุคคล
 - ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
 - ความภูมิใจในองค์การ

ความสุขในการทำงาน

Manion (2003)

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection)
2. ความรักในงาน (Love at the work)
3. ความสำเร็จในการทำงาน
(Work Achievement)
4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

ตัวแปรอิสระ

ความผูกพันของบุคลากร

Hewitt Associates (2004)

1. การพูดถึงองค์การในทางบวก (Say)
2. ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิก
ขององค์การ (Stay)
3. ความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อทำงาน
สนับสนุนองค์การให้บรรลุตาม
เป้าหมาย (Strive)

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี โดยกำหนดตัวแปรต้นคือ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Huse and Cummings ซึ่งประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. สังคมสัมพันธ์
6. ธรรมเนียมในองค์การ
7. ภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน
8. ความภูมิใจในองค์การ

มาทำการจัดกลุ่มใหม่เป็นด้าน โดยอ้างอิงตามทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ E.R.G Theory ของ Alderfer เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Need) จัดกลุ่มมาจาก ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safety and Healthy Environment) และธรรมเนียมในองค์การ (Constitutionalism)

2. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Need) จัดกลุ่มมาจาก สังคมสัมพันธ์ (Social integration) และภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Total Life Space)

3. คุณภาพชีวิตด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Need) จัดกลุ่มมาจากการพัฒนาศักยภาพของบุคคล (Development of Human Capacities) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and Security) ความภูมิใจในองค์การ (Organization pride) ความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของ Manion โดยมีแนวคิดว่าความสุขในการทำงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ (Connection)
2. ความรักในงาน (Love at the work)
3. ความสำเร็จในการทำงาน (Work Achievement)
4. การเป็นที่ยอมรับ (Recognition)

ในส่วนของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดความผูกพันขององค์การตามแนวคิดของ Hewitt Associates กำหนดให้เป็นตัวแปรตามโดย Hewitt Associates ได้กำหนดพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเพื่อวัดความผูกพันของบุคลากรออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1. การพูดถึงองค์การในทางบวก (Say) คือ การพูดถึงหน่วยงานในทางบวก การพยายามปกป้ององค์การ
2. ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ (Stay) หมายถึง ความปรารถนาที่จะดำรง ความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยไม่คิดที่จะลาออกหรือย้ายไปทำงานที่อื่นแม้ว่าจะมีสิ่งจูงใจก็ตาม
3. ความมุ่งมั่น ทุ่มเทเพื่อทำงานสนับสนุนองค์การให้บรรลุตามเป้าหมาย (Strive) หมายถึง ความพยายามทุ่มเทความสามารถของบุคลากรในการทำงานเพื่อสนับสนุนองค์การให้ประสบความสำเร็จตามภารกิจที่กำหนดไว้

2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ พนักงานเทศบาล โดยเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ ประเภทอำนวยการ พนักงานครู - บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 436 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท บุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท ใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน

3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

4 ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2568 ถึง เดือนพฤษภาคม 2569 รวมระยะเวลาการทำวิจัยครั้งนี้ 5 เดือน

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
 - 2.1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์
 - 2.1.2 แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 2.1.3 เป้าหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์
 - 2.1.4 ภาพรวมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

- 2.2.1 ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.2.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.3 ข้อมูลเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
 - 2.3.1 เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

รูปแบบการวิจัย

3.1.1 การเก็บข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Approach)

เป็นการทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ รายงาน การค้นคว้าอิสระวิทยานิพนธ์ รวมไปถึงบทความที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เพื่อทำความเข้าใจที่มาของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้

3.1.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

โดยเป็นการเก็บข้อมูลจากลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษา คือ บุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท ได้แก่ พนักงานเทศบาล โดยเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ ประเภทอำนวยการ พนักงานครู - บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 436 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท บุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท ได้แก่ พนักงานเทศบาล โดยเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ ประเภทอำนวยการ พนักงานครู - บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างประจำใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ในการศึกษาครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานเทศบาล โดยเป็นข้าราชการประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย ประเภททั่วไป ประเภทวิชาการ ประเภทอำนวยการ พนักงานครู - บุคลากรทางการศึกษา พนักงานจ้างตามภารกิจ

พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างประจำ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 436 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท บุคลากรของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท ใช้สูตรการคำนวณของทาร์โยยามาเน่ ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดและนิยามตัวแปรเชิงปฏิบัติการเพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ อายุงาน อัตราเงินเดือน ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ประยุกต์จากแนวคิดของ Huse and Cummings และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน สังคมสัมพันธ์ ธรรมเนียมในองค์การ ภาวะความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความภูมิใจในองค์การ ทั้ง 8 องค์ประกอบมาจัดกลุ่มเป็นด้านให้สอดคล้องไปตามทฤษฎี E.R.G Theory ของ Alderfer เพื่อจัดประเภทคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน ให้เหลือเพียงคุณภาพชีวิตในการทำงาน 3 ด้านหลัก

ส่วนที่ 3 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ที่ประยุกต์จากแนวคิดของ Manion และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยปัจจัยซึ่งทำให้เกิดความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ โดยมีลักษณะของมาตรวัดเป็นมาตรประเมินทัศนคติของลิเคอร์ท (5-point Likert contium) 5 ระดับ ดังนี้ ระดับซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ส่วนที่ 4 แบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากร ซึ่งได้ประยุกต์จากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ แนวคิดทฤษฎี Hewitt Associate และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านตามแนวคิด Hewitt ได้แก่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีการค้นคว้าจากเอกสาร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การเก็บข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Approach)

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตไปยังผู้มีอำนาจเพื่อทำการเก็บข้อมูลของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ การทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารทางวิชาการ รายงาน การค้นคว้าอิสระ วิทยานิพนธ์ รวมไปถึงบทความที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เพื่อทำความเข้าใจที่มาของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการจัดส่งแบบสอบถามความคิดเห็นที่ผ่านการหาคุณภาพเรียบร้อยแล้วให้บุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี เพื่อตอบข้อคำถาม หลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามไปลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package to the Social Sciences: SPSS) ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ 0.05 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อใช้แสดงความถี่ของข้อมูลต่าง ๆ
- ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปรความหมายของข้อมูล
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

(2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการทดสอบสมมติฐานระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากร โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้

(3) การแปรความหมายของระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถาม

แปลความหมายของระดับความคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี โดยแปลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นตัวแปรในแต่ละตัว โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมาย (Bartz, 1999) ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่ง/ฝ่ายงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 220 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67

ด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25–35 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 37.14 รองลงมาคือช่วงอายุ 36–45 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 ช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 62.86 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5–10 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 39.52 รองลงมาคือ 11–15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 มากกว่า 15 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.62 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.19

ด้านตำแหน่ง/ฝ่ายงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายควบคุม จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือฝ่ายธุรการ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 และอื่น ๆ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาล เมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.86$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สังคมสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.63) และการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.66) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.74)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสุขในการทำงาน

3.1 ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.61) ความรักในงาน ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.68) และการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร

4.1 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ความมุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อองค์กร (Strive) ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.63) และการพูดถึงองค์กรในทางบวก (Say) ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.67)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

ระดับการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาท โดยเฉพาะระดับการศึกษาและตำแหน่ง/ฝ่ายงาน ซึ่งพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาวิจัยอิทธิพลที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 บุคลากรมี คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้เชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในองค์กร และระบบการบริหารงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสังคมสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การได้รับความร่วมมือจากทีมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ เส้งเฮ้า (2550) และธีรภัทร ชติยะหล้า (2555) ที่พบว่าด้านความสัมพันธ์ในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึงสอดคล้องกับศิริวรรณ จันรจนา และกฤษดา เขียววัฒน์สุข (2563) ที่รายงานว่าด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในขณะเดียวกัน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรยังมีความคาดหวังต่อความเหมาะสมของผลตอบแทนและโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ พงษ์ปวน (2550) และสายชล คงทิม (2562) ที่พบว่าด้านค่าตอบแทนมักเป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นต่ำ สำหรับความสุขในการทำงาน พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศการทำงานที่ดี การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความสุขในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Dicrendonk (2005) และ Grant, Christianson และ Price (2007) ที่เน้นความสำคัญของความสัมพันธ์ทางสังคมในที่ทำงาน ในด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยบุคลากรมีความโดดเด่นในด้าน ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร (Stay) แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มความตั้งใจในการปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer และงานวิจัยของธีรภัทร ชติยะหล้า (2555)

5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา และตำแหน่ง/ฝ่ายงาน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ เพศ อายุ และ

ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวิฑูรย์ เส็งเฮ้า (2550) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรเทศบาลเมืองพระพุทธบาทมี คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้าน ค่าตอบแทน และการพัฒนาความรู้ความสามารถ เป็นประเด็นที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

- 1) หน่วยงานควรกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเน้นด้านค่าตอบแทนและการพัฒนาความรู้ความสามารถ
- 2) ผู้บริหารควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร. ควรสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำหรือวัฒนธรรมองค์การ
- 2) ควรศึกษาขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ณัฐวัตร เปงวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจุดใจที่ประสิทธิภาพในระดับสูงในสังกัดทหารประจำกองพันทหารราบที่ 1 กองทหารราบที่ 7 [การค้นคว้าอิสระ/วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่] คลังปัญญา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.**
- รัศมี เอกณรงค์. (2556). **การปฏิบัติงานและการตอบสนองบ่อยครั้งโดยมีการปฏิบัติตามความต้องการต่อองค์กรของพนักงาน (ระดับเชิง) สำนักงานส่วนต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร [สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]**
- ประเสริฐอุไร. (2559). **การศึกษาในคุณสมบัติของพนักงาน: การศึกษาบริษัท เอจีซีอโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก].**
- งามจิตร รัตนวงศ์, & โสตพัชย์ วรวิวัฒน์. (2557). **การปฏิบัติตามกฎระเบียบในทิศทางของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลนครสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 11 (54), 107–114.**
- วรรณภา อารณ. (2557). **การทำงานกับความร้องต่อคณะของสภาองค์กรระดับประธานสำนักงานสภาอสังเกตการณ์ราษฎร [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก]**

ภาษาต่างประเทศ

Aon Hewitt. (2015.). **Aon Hewitt's model of employee engagement** [White paper / presentation]. Aon.

Alderfer, C. P. (1972). **Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings**. Free Press.

Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). **Organization development and change** (3rd ed.). West Publishing.

Manion, J. (2003). Joy at work!: Creating a positive workplace. **JONA: The Journal of Nursing Administration**, *33*(12), 652–659.

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด
ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

บุญญพัฒน์ อินดี

**FACTORS INFLUENCING CORRECTIONAL OFFICERS' REHABILITATION EFFORTS FOR DRUG-RELATED
RECIDIVISTS**

AT PHITSANULOK PROVINCIAL PRISON.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยในองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนงาน ด้านโครงสร้างและระบบงาน ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู และด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ และ (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 120 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยในองค์กรโดยภาพรวมมีผลต่อการดำเนินงานใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและแผนงาน ($\bar{x} = 3.83$) และด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ ($\bar{x} = 3.80$) ขณะที่ด้านทรัพยากรและด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟูมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) และ (2) ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ($\bar{x} = 3.60$) โดยเฉพาะด้านการบรรลุเป้าหมายตามแผนและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ : ปัจจัยในองค์กร, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, การแก้ไขฟื้นฟู, ผู้กระทำผิดซ้ำ, เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก, จังหวัดพิษณุโลก

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To study organizational factors, including policies and planning, organizational structure and work systems, resources, rehabilitation processes, and work environment and morale, and (2) to examine the operational efficiency of correctional officers at Phitsanulok Provincial Prison in rehabilitating drug-related recidivists.

This research was quantitative. The population used in this research was 120 correctional officers at Phitsanulok Provincial Prison. Using Yamane's formula, a sample size of 93 officers was determined. Data were collected via questionnaires and analyzed using frequency distribution, percentage, mean (\bar{x}), and standard deviation (S.D.).

The results of the research found that (1) The overall, organizational factors influenced operations at a high level ($\bar{x} = 3.66$). The dimensions with the highest means were policies and planning ($\bar{x} = 3.83$) and work environment and morale ($\bar{x} = 3.80$), while resources and rehabilitation processes received the lowest means, at a moderate level ($\bar{x} = 3.46$), (2) the overall efficiency of correctional officers at Phitsanulok Provincial Prison in rehabilitating drug-related recidivists was rated at a high level ($\bar{x} = 3.60$), particularly in terms of goal attainment according to plans and officer satisfaction.

Keywords: Factors, Operational Effectiveness, Rehabilitation, Repeat Drug Offenders, Phitsanulok Provincial Prison , Phitsanulok Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานสุดท้ายในกระบวนการยุติธรรม นอกจากจะมีหน้าที่ในการควบคุมผู้กระทำผิด ตามคำพิพากษาของศาลแล้ว ยังมีหน้าที่สำคัญในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาพฤตินิสัยผู้กระทำผิด ให้กลับสู่สังคม ได้อย่างปกติสุข ผู้กระทำผิดเหล่านี้ได้ถูกหล่อหลอมมาจากสถาบันทางสังคมหรือสภาพแวดล้อมมาเป็นเวลานาน การแก้ไข ในเรือนจำเพียงระยะเวลาสั้นจึงเป็นเรื่องที่ยากลำบาก กรมราชทัณฑ์ได้พยายามอย่างยิ่งที่จะคิดค้นสร้างนวัตกรรม และพัฒนาวิธีการในการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิด เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของสังคมเพื่อคืนคนดี มีคุณค่า สู่สังคม ภารกิจหลักประการหนึ่งของกรมราชทัณฑ์คือการแก้ไขฟื้นฟูพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้กลับตน เป็นพลเมืองดี มีการจัดหลักสูตรและโปรแกรมสำหรับการพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง หลักสูตรภาคบังคับทั่วไป หลักสูตรภาคบังคับตามลักษณะแห่งคดี และหลักสูตรภาคบังคับเลือก โครงการบำบัดยาเสพติดที่ดำเนินการในเรือนจำล้วนมีบทบาทสำคัญในการลดการกระทำผิดซ้ำ (United States Sentencing Commission, 2022) แต่อย่างไรก็ตาม อัตราการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวใน 3 ปีงบประมาณล่าสุด ที่มีข้อมูลการติดตามพฤติกรรมและพบว่ากระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี ได้แก่ ปีงบประมาณ 2565, 2566 และ 2567 มีอัตราการกระทำผิดซ้ำแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว 160,143 คน มีผู้ต้องขังกลับมากระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 25,047 คน คิดเป็นร้อยละ 17.17 ปีงบประมาณ 2566 มีผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 138,359 คน มีผู้ต้องขังกลับมากระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 26,346 คน คิดเป็นร้อยละ 20.53 และปีงบประมาณ 2567 มีผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัว จำนวน 175,206 คน มีผู้ต้องขังกลับมากระทำผิดซ้ำภายใน 1 ปี จำนวน 33,856 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.64 (ฐานข้อมูลผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ RecStats กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม, 2568) โดยทั้ง 3 ปีงบประมาณ อัตราการกระทำผิดซ้ำแยกตามกลุ่มประเภทคดี พบว่าเป็นความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด (พ.ร.บ.ยาเสพติดฯ พ.ร.บ.สารระเหย พ.ร.บ.วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท) มากที่สุด เมื่อคำนวณร้อยละจากจำนวนผู้ต้องขังที่ได้รับการปล่อยตัวภายในระยะเวลาติดตามพฤติกรรมที่กำหนด 1 ปี จากปัญหาการกระทำผิดซ้ำ (Recidivism) ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด เป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของสังคมและประสิทธิภาพของระบบยุติธรรมของประเทศ แม้ว่าเรือนจำจะมีภารกิจหลักในการควบคุมและแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังเพื่อคืนคนดีสู่สังคม แต่สถิติการกระทำผิดซ้ำยังคงอยู่ในระดับที่น่ากังวล ซึ่งชี้ให้เห็นว่ากระบวนการบำบัดฟื้นฟูยังไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ควรจะเป็นไปตามหลักการให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) ที่ต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โปรแกรมบำบัดที่อิงหลักฐาน (Evidence-Based Treatment) มีความเชื่อมโยงกับการลดอัตราการกลับไปใช้ยาเสพติดและการถูกจับกุมซ้ำ การใช้มาตรการบำบัดรักษา ถือเป็นแนวทางที่มีประสิทธิผลมากกว่าการลงโทษโดยเพียงอย่างเดียวในการจัดการกับผู้กระทำผิดที่เกี่ยวข้อกับยาเสพติด (Mota, N., Guedes, F., Pinho, J., & Dinis-Oliveira, R. J. , 2023) ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยภายในองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำฯ ในฐานะกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานแก้ไขฟื้นฟู ประสพกับความท้าทายที่เกิดจากระบบงานราชการ โดยเฉพาะปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการทำงาน ความยุ่งยากซับซ้อนของเอกสารราชการ การมอบหมายงาน ภาระหน้าที่ ขอบเขตการทำงาน การขาดแคลนบุคลากร ศักยภาพและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร แรงจูงใจในการทำงาน สวัสดิการ ความแออัดของผู้ต้องขัง ความจำเพาะของรูปแบบการพัฒนาผู้ต้องขัง /การอบรมแก้ไขฟื้นฟู โครงการบำบัดยาเสพติด ที่ดำเนินการในเรือนจำมีบทบาทสำคัญในการลดการกระทำผิดซ้ำการศึกษาถึงปัจจัย ในองค์กรเหล่านี้ในเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

โดยเฉพาะ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์ปัญหาผ่านกรอบคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ ค้นหาช่องว่างและปรับปรุงแก้ไขปัจจัยเหล่านั้น อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การลดปัญหาการกระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด และส่งเสริมความสงบสุขของสังคมได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนงาน ด้านโครงสร้างและระบบงาน ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู และด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจและกิจกรรม ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมผู้ต้องขังเพื่อกลับคืนสู่สังคมและลดโอกาสการกระทำผิดซ้ำ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในหน่วยงานเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร : เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 120 คน

กลุ่มตัวอย่าง : เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 93 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลา เดือน ตุลาคม 2568 - มกราคม 2569

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ Independent Variable	ตัวแปรตาม Dependent Variable
1. ด้านนโยบายและแผนงาน 2. ด้านโครงสร้างและระบบงาน 3. ด้านทรัพยากร 4. ด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู 5. ด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก 1. การดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ 2. คุณภาพของการแก้ไขฟื้นฟูส่งผลให้ผู้กระทำผิดมีพฤติกรรมที่ดีขึ้นชัดเจน 3. สามารถลดสถิติการกลับมากระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดได้อย่างเป็นรูปธรรม 4. เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อผลสำเร็จ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง “ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎีระบบ ทฤษฎีการบริหารงานรัฐใหม่ และรายงานต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาระบบ โดยมีแนวคิดการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการของประเทศไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)
4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0
5. ทฤษฎีแรงจูงใจ
6. สภาพและข้อมูลพื้นฐานของเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยในองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ทำการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัย วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้สำรวจภาคสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล (Data Collection) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 93 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 120 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 93 คน

โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ ใช้ในกรณีทราบขนาดประชากร (N) และต้องการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 (หรือ 5%)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ (เพศ อายุ ประเภทงาน อายุราชการ)

ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2: ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับ

ยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) โดยผู้ศึกษาวิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale

ส่วนที่ 3: ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของ

เจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาวิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุระดับประสิทธิภาพโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้:

1. ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระเบียบวิธีวิจัย เพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามและข้อคำถาม
2. สร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านนโยบายและแผนงานด้าน โครงสร้างและระบบงาน ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู และด้านสภาพแวดล้อม และขวัญกำลังใจ มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟู ผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก มากำหนด เป็นตัวแปรตาม
3. กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของข้อคำถามโดยการสังเคราะห์
 - 3.1. กำหนดระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต่างๆในองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติหน้าที่ การดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติด ของเจ้าหน้าที่เรือนจำ จังหวัดพิษณุโลก ออกมาเป็นข้อคำถาม
 - 3.2. กำหนดระดับความคิดเห็นต่อเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ออกมาเป็นข้อคำถาม
6. นำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาและที่ปรึกษาตรวจ สอบแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปเก็บ ข้อมูลจริง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษานำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการเรือนจำจังหวัดพิษณุโลกเพื่อเก็บ รวบรวมข้อมูลในเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก
2. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง พร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมาย ของการออกแบบสอบถาม เพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกันในการตอบแบบสอบถาม
3. ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์ตามจำนวนที่กำหนดโดยผู้ศึกษาวิจัย ดำเนินการลงพื้นที่จริง เก็บข้อมูลด้วยตนเอง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลพื้นฐาน และ ระดับของตัวแปรต่าง ๆ ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สถิติที่ใช้ ได้แก่

1. ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) : ใช้สำหรับข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ (เพศ อายุ ประเภทงาน อายุราชการ)

2. ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD): ใช้สำหรับตัวแปรหลัก (ส่วนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถาม) เพื่ออธิบาย ระดับความคิดเห็น ของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยในองค์กรแต่ละด้าน และระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 84.95) มีช่วงอายุ 30 - 40 ปี (ร้อยละ 39.78) ปฏิบัติงานในประเภทงานทั่วไป (ร้อยละ 54.84) และมีอายุราชการ 5 - 10 ปี (ร้อยละ 43.01) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระดับหนึ่ง และมีความใกล้ชิดกับผู้ต้องขัง มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานภายในเรือนจำจังหวัดพิษณุโลก

2. ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในองค์กรโดยภาพรวมมีผลต่อการดำเนินงานใน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและแผนงาน ($\bar{x} = 3.83$) และด้านสภาพแวดล้อมและขวัญกำลังใจ ($\bar{x} = 3.80$) ขณะที่ด้านทรัพยากรและด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟูมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า (1) ด้านนโยบายและแผนงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะการสนับสนุนทรัพยากรและการอำนวยความสะดวกจากผู้บริหาร รวมถึงความชัดเจนในการสั่งการปฏิบัติงาน สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของผู้บริหารและทิศทางเชิงนโยบายที่เอื้อต่อการดำเนินงาน (2) ด้านโครงสร้างและระบบงาน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการแบ่งงาน การประสานงาน และขอบเขตภาระงานของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นระบบและลดความซ้ำซ้อน (3) ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นอัตรากำลังและงบประมาณ ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในระยะยาว (4) ด้านกระบวนการแก้ไขฟื้นฟู อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางถึงเห็นด้วยมาก โดยรูปแบบการอบรมและโปรแกรมฟื้นฟูได้รับการประเมินในระดับสูง ขณะที่ความยืดหยุ่นของระเบียบและการตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลยังมีข้อจำกัด (5) ด้านสภาพแวดล้อมและ

ขวัญกำลังใจ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความรักและความผูกพันต่อองค์กร และบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3. ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ (ตัวแปรตาม)

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ($\bar{x} = 3.60$) แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้ในระดับที่น่าพอใจเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อผลสำเร็จของการดำเนินงานในภาพรวม และการดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางไว้ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.76$) ขณะที่ประเด็นการลดการกลับมากระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดได้อย่างเป็นรูปธรรม มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) ซึ่งสะท้อนถึงความซับซ้อนของปัญหาและปัจจัยภายนอกที่ยากต่อการควบคุมในระดับสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ความชัดเจนของโครงสร้างงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยในองค์กรมีความสอดคล้องและมีแนวโน้มส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ ความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดของเจ้าหน้าที่เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายภายใต้กรอบแนวคิดการบริหารภาครัฐ ดังนี้

1. นโยบายและการนำไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ผลการวิจัยพบว่า ด้านนโยบายและแผนงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด โดยเฉพาะประเด็นผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากร ($\bar{x} = 3.96$) ตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับ "ความชัดเจนของเป้าหมาย" และ "การสนับสนุนจากผู้บริหาร" ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างอำนาจและการสั่งการภายในเรือนจำพิษณุโลกมีความเข้มแข็ง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติรับทราบนโยบายได้อย่างชัดเจน

2. ข้อจำกัดด้านการบริหารทรัพยากร (Resource Management) ประเด็นที่น่าสนใจคือ ด้านทรัพยากร (งบประมาณและอุปกรณ์) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางและต่ำที่สุดในกลุ่มปัจจัย ($\bar{x} = 3.46$) โดยเฉพาะความเพียงพอของงบประมาณ ($\bar{x} = 3.27$) สิ่งนี้สะท้อนถึงปัญหาคลาสสิกในทางรัฐประศาสนศาสตร์ คือ "ภาระงานที่ล้นเกินทรัพยากร" (Resource Scarcity) แม้นโยบายจะดีเพียงใด แต่หากขาดแคลนงบประมาณและเครื่องมือที่ทันสมัย ย่อมส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถขององค์กรในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนอย่างยาเสพติด

3. ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ (Efficiency vs. Effectiveness) แม้ในภาพรวมประสิทธิภาพจะอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเจาะลึกที่ "ผลลัพธ์เชิงประจักษ์" คือ การลดการกระทำผิดซ้ำ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.29$) ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือเป็นการสะท้อนความแตกต่างระหว่าง "ผลผลิต" (Output -

เช่น การจัดกิจกรรมครบตามแผน) กับ "ผลสัมฤทธิ์" (Outcome - คือพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจริง) สาเหตุอาจมาจากข้อจำกัดที่เจ้าหน้าที่ระบุว่า ระเบียบปฏิบัติยังขาดความยืดหยุ่นในการตอบสนองปัญหาเฉพาะบุคคล ($\bar{x} = 3.27$) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการฟื้นฟูเชิงลึก

4. ทุมนมนุษย์และขวัญกำลังใจ (Human Capital and Morale) ผลการวิจัยชี้ว่าเจ้าหน้าที่มีความรักผูกพันต่อองค์กรสูงมาก ($\bar{x} = 4.065$) ซึ่งเป็น "ทุนทางสังคม" (Social Capital) ที่สำคัญยิ่ง ขวัญกำลังใจที่ดีและการทำงานเป็นระบบช่วยพยุงประสิทธิภาพของงานไว้ได้ แม้จะต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือความเสี่ยงในสถานที่ทำงานก็ตาม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลการวิจัยไปใช้ (1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการเพิ่มโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำอย่างต่อเนื่อง (2) ควรปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณและอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและลดข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน (3) ควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการแก้ไขฟื้นฟูให้มีความยืดหยุ่น (Flexibility) และตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ต้องขังมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป (1) ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยภายนอกเรือนจำ หรือการมีส่วนร่วมของชุมชนและครอบครัว ซึ่งอาจส่งผลต่อการลดการกระทำผิดซ้ำ (2) ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดซ้ำอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์. (2566). แผนปฏิบัติการราชการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ของกรมราชทัณฑ์.

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน.

กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม. (2568). *ฐานข้อมูลผู้ต้องขังกระทำผิดซ้ำ RecStats*.

<http://www.correct.go.th/recstats/index.php>.

นันทิ จิตสว่าง. (2558). *ผลกระทบของการถูกจองจำของผู้ต้องขัง* [ออนไลน์].

<https://www.gotoknow.org/posts/420370>

พระราชบัญญัติมาตรการป้องกันและระงับการกระทำผิดซ้ำในความผิดเกี่ยวกับเพศหรือที่ใช้ความรุนแรง

พ.ศ. 2565. (2565, 25 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139, ตอนที่ 66 ก, หน้า 6. สืบค้น

จาก https://www.moj.go.th/attachments/20221026080731_94190.PDF

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (ม.ป.ป.). MPA202 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Research Methodology Administration).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (ม.ป.ป.). MPA301 การบริหารจัดการที่ดี (Seminar on Good Governance).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (ม.ป.ป.). MPA504 สัมมนาการจัดการภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์ (Seminar on Public Management in the Age of Globalization).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (ม.ป.ป.). MPA203 การบริหารนโยบายสาธารณะ (Public Policy Management).

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (ม.ป.ป.). MPA304 จริยธรรมผู้นำภาครัฐ (Ethics for Leader in Public Administration Sectors).

ธนภัทร วางอภัย. (2560), การเตรียมความพร้อมก่อนปล่อย สำหรับผู้ต้องขังที่มีแนวโน้มกระทำผิดซ้ำของเรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร. รายงานการค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

ธีรศาสตร์ ภูเจริญ, ประสิทธิภาพของโปรแกรมแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังคดียาเสพติดในทัศนะของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์, (2567), น.46

สถาบันการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (2562). MPA102 สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล (Statistics for Data Analysis). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

สถาบันการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (2562). แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ (Concepts and Theories of Public Administration). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

สถาบันการศึกษาทางไกล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (2562). MPA204 ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่ (Organization Theory and New Management). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก. (2567). ข้อมูลพื้นฐาน เรือนจำจังหวัดพิษณุโลก การตรวจราชการกรณีปกติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

สำนักงานกิจการยุติธรรม (2564), รายงานวิจัย โครงการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาการกระทำผิดซ้ำ. กระทรวงยุติธรรม.

ภาษาต่างประเทศ

Mota, N., Guedes, F., Pinho, J., & Dinis-Oliveira, R. J. (2023). Criminal reactions to drug-using offenders: A systematic review of the effect of treatment and/or punishment on reduction of drug use and/or criminal recidivism. *Frontiers in Psychiatry, 14*, Article 935755. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.935755>

United States Sentencing Commission. (2022). *Recidivism and Federal Bureau of Prisons programs: Drug program participants released in 2010*. https://www.ussc.gov/sites/default/files/pdf/research-and-publications/research-publications/2022/20220517_Recidivism-BOP-Drugs.pdf

การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร
สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

PUBLIC SECTOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT TO BOOST MORALE OF
PERSONNEL AT THE SURATTHANI DISTRICT

Paramaphon Taimet

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 62 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน ใช้การสุ่มอย่างง่าย จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเพียงพอของเงินเดือน รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ตามลำดับ และ แนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม ควบคู่กับการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร รวมถึงการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การบริหารทรัพยากรบุคคล การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ บุคลากร สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

ABSTRACT

This research objectives were: To study public sector human resource management in enhancing the morale and motivation of personnel at the Regional Harbor Office, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District; and to propose guidelines for public sector human resource management to enhance the morale and motivation of personnel at the Regional Harbor Office, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District. This research was quantitative. The population of this study consisted of 62 personnel of the Regional Harbor Office, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table, and simple random sampling was employed to select 56 participants. The research instrument was a questionnaire. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation.

The results found that: Public sector human resource management in enhancing the morale and motivation of personnel at the Regional Harbor Office, Surat Thani Branch, Mueang Surat Thani District, was at the highest level overall. When classified by dimensions, all dimensions were found to be at the highest level. The dimension with the highest mean score was the adequacy of salary, followed by career advancement, while the lowest mean score was the dimension of knowledge, ability, and suitability for the position, respectively; and (2) the guidelines for public sector human resource management to enhance personnel morale and motivation should emphasize the development of appropriate compensation and welfare systems, along with promoting positive relationships between supervisors and subordinates. In addition, support for personnel capacity development and career advancement, as well as creating a conducive working atmosphere and environment, should be emphasized in order to sustainably enhance morale and motivation at work.

Keywords: Human Resource Management, Morale Enhancement, Personnel, Regional Harbor Office, Surat Thani Branch

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการประชาชน เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรหลักที่ขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะในหน่วยงานด้านการคมนาคมและความปลอดภัยทางน้ำ เช่น สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่ ความพร้อมและความเข้มแข็งของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่ไม่อาจมองข้ามได้

ทรัพยากรบุคคล ได้รับการยอมรับแล้วว่าเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้ผลงานขององค์การนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพที่ดีตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ความรู้และความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่อาจทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรในองค์การไม่มีแรงจูงใจ ขวัญ และกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารองค์การจึงต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญแก่บุคลากรขององค์การ เพราะการบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนในองค์การ การอุทิศตน เสียสละ มุ่งมั่น ทดมความสามารถในการทำงานอย่างเต็มกำลัง เต็มใจ ต้องการให้องค์การมีความก้าวหน้า และปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบระเบียบวินัยด้วยความเต็มใจ จากความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เป็นที่ยอมรับกันในทุกองค์การว่า การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี เป็นพลังสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นันทณี ชิดเขียน และอรไท ชั่วเจริญ, 2560)

ในบริบทของการทำงานภาครัฐ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจ ความผูกพันในงาน และทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ทั้งเพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน ปัญหาอุปสรรคที่บุคลากรประสบ และแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงานยุคใหม่ และสนับสนุนคุณภาพการให้บริการภาครัฐให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ได้กำหนดขอบเขตงานวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

1. ด้านความเพียงพอของเงินเดือน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
4. ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
5. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
6. ด้านลักษณะงาน
7. ด้านความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ
8. ด้านความมั่นคงในงาน
9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 62 คน (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 62 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน ใช้การสุ่มอย่างง่าย กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 56 คน

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2568 ถึง มกราคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ประเภทตำแหน่ง
6. รายได้ต่อเดือน
7. ระยะเวลา

ตัวแปรตาม

การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

1. ด้านความเพียงพอของเงินเดือน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
4. ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
5. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
6. ด้านลักษณะงาน
7. ด้านความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ
8. ด้านความมั่นคงในงาน
9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอมืองสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้มีรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ในบทนี้จะอธิบายถึง วิธีการดำเนินการเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 62 คน (สำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอมืองสุราษฎร์ธานี จำนวน 62 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน ใช้การสุ่มอย่างง่าย กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 56 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ชุด คือ แบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอมืองสุราษฎร์ธานี ใน 9 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเพียงพอของเงินเดือน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
4. ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
5. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
6. ด้านลักษณะงาน
7. ด้านความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ
8. ด้านความมั่นคงในงาน
9. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้มา 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 80.36 เป็นเพศหญิงจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 19.64 อายุ 31 - 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57 สถานภาพสมรส จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 66.07 การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 73.21 ประเภทตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 33.93 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 44.64 และระยะเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93

2. การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเพียงพอของเงินเดือน ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.90$) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษา การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเพียงพอของเงินเดือน รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนก พงษ์จินดา (2567) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิ ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสำเร็จในงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สภาพการทำงาน (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กำลังใจ (3) ปัจจัยแรงจูงใจด้านสภาพการทำงานมีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิมาก

ที่สุด รองลงมาคือ การได้รับการยอมรับนับถือ โดยปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสามารถร่วมกันในการพยากรณ์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเขตบางกะปิได้ร้อยละ 55 ข้อค้นพบจากงานวิจัย คือ หน่วยงานที่ต้องการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ควรส่งเสริมสภาพการทำงานที่ดี โดยสร้างความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน เพื่อให้รู้สึกว่าการงานของตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่า รวมถึงมีโอกาสในการพัฒนาและเติบโตในองค์กร ได้รับการยกย่องนับถือ และเกิดความก้าวหน้าในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. หน่วยงานควรพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืน
2. ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านการสื่อสารที่เปิดเผยเป็นธรรม และให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
3. หน่วยงานควรสนับสนุนการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจและความมั่นคงในการทำงาน
4. ควรปรับปรุงระบบสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มีความเหมาะสมและทันสมัย เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติงานและเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร
5. ควรส่งเสริมการสร้างความผูกพันและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผ่านกิจกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความสามัคคีและบรรยากาศการทำงานที่ดี

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่หรือภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปอ้างอิงและเปรียบเทียบในวงกว้างมากยิ่งขึ้น
2. ควรนำตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสะท้อนมุมมองของบุคลากรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างการบริหารทรัพยากรบุคคลกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยใช้สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์การถดถอย หรือการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนก วงษ์ตระหง่าน. (2562). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติมา ศรีสุข. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ**.
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธนพล ศรีสม. (2560). **การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธิดารัตน์ สิมาวงศ์. (2565). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงสาธารณสุข**.
นันทณี ชิดเขียน และอรไท ชั่วเจริญ. (2560). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมทางหลวง**.
การค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญนาถ กาญจนสิน. (2561). **จิตวิทยาในการทำงานและแรงจูงใจ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ประเวศ ะสี. (2560). **ภาวะผู้นำและการสร้างพลังองค์กร**. กรุงเทพฯ: นิตยสารสยามรัฐ.
- พิชาย รัตนดิถ ก ฤเกื้อต. (2563). **การบริหารรัฐกิจแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันตำรวจเอกภักคพงษ์ สายอุบล. (2565). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง**
1
ในสถานการณ์ COVID-19. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 8(2), 249-264.
- การศึกษาประเมินศึกษาลพบุรี เขต 1**. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภาคภูมิ เชื้อสว. (2564). **ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่**
วิจัย คำทรัพย์. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง**
พลังงาน. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรี
ปทุม.
- วิญญู สุขเกษม. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไออาร์พีซี จำกัด**.
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตแขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศศิธร ศรีสุวรรณ. (2564). **การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ**
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพรรณ พิมดา. (2567). **ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของข้าราชการ**
สำนักงานอัยการจังหวัด สังกัดสำนักงานอัยการ ภาค 4. **วารสารวิชาการรัตนบุศย์**, 6(1), 517-531.

ศิริวัฒน์ วีระชาญณรงค์. (2566). **การรักษาข้าราชการกลุ่มเจนเนอเรชันวายให้คงอยู่กับองค์กร กรณีศึกษา
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ศิริโชค งามพริ้ง. (2566). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อำเภอ พิมาย จังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสน
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุจินดา ประภาสุข. (2565). **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
บูรพา.

สุรพงษ์ พันธโยธา. (2559). **หลักการบริหารทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อโณทัย เถลิงนวชาติ. (2566). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของบุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด.
การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**

ภาษาอังกฤษ

Davis, Frederick B. (1964). **Educational Measurement and Their Interpretation.**
California: Wadsworth Publishing Co.

Flippo, E. B. (1961). **Principles of Personnel Management.** New York: McGraw-Hill.

Hardy, W. (2013). **How to Perfectly Discriminate in a Crowd? A Theoretical Model
of Crowdfunding, Working Paper.**

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work.** New York: 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. (1972). **Motivation and Personality.** New York: Harper & Row.

McGregor, D. (1960). **The Human Side of Enterprise.** New York: McGraw-Hill.

Moore, D. G. and Burns, R. K. (1962). How Good is Good Morale? Factory.
Management and Maintenance. 3(9),130 - 131.

Yoder, D. (1959). **Personnel Principles and Policies.** New Jersey: Prentice-Hall.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

Strategic Human Resource Management and Public Service Performance of
Renu Subdistrict Administrative Organization, Renu Nakhon District, Nakhon
Phanom Province

นายประวิช แก้วมณีชัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม จำนวน 80 คนกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ ทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน ใช้ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน (3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์, ประสิทธิภาพการบริการประชาชน, องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of Strategic Human Resource Management of Renu Subdistrict Administrative Organization, Renu Nakhon District, Nakhon Phanom Province (2) to examine the level of public service efficiency of Renu Subdistrict Administrative Organization, Renu Nakhon District, Nakhon Phanom Province and (3) to investigate the relationship between Strategic Human Resource Management and public service efficiency of Renu Subdistrict Administrative Organization, Renu Nakhon District, Nakhon Phanom Province.

This research was quantitative. The population used 80 The sample in the study, according to Taro Yamane formula consisted of 67 people questionnaire using as a data collection tool. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product-moment correlation coefficient.

The results of the research found that (1) The overall level of Strategic Human Resource Management of Renu Subdistrict Administrative Organization was at a high level; (2) the overall level of public service efficiency was also at a high level; and (3) the Strategic Human Resource Management was positively correlated with public service efficiency at a statistically significant level of .05

Keywords: Strategic Human Resource Management; Public Service Efficiency; Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่น จำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อความเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นความต้องการของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ความหลากหลายของปัญหาในพื้นที่หรือบทบาทหน้าที่ที่ถูกเพิ่มจากการกระจายอำนาจของรัฐสู่ท้องถิ่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นหัวใจสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

ในยุคที่สังคมคาดหวังให้บริการของภาครัฐมีคุณภาพ โปร่งใส รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง การบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบเดิมที่เน้นงานธุรการ (Administrative HRM) เพียงอย่างเดียว เช่น การบรรจุแต่งตั้ง การจัดเก็บแฟ้มข้อมูล และการเบิกจ่ายเงินเดือนอาจไม่เพียงพอต่อการพัฒนาองค์กรอีกต่อไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Human Resource Management: SHRM) จึงถูกนำมาใช้ในการยกระดับการจัดการบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเน้นการวางแผน อัตรากำลัง การสรรหาและคัดเลือกที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสร้างแรงจูงใจ การประเมินผลที่สะท้อนความสามารถจริง รวมถึงการเชื่อมโยงงานบุคคลให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด

งานวิจัยเรื่อง "การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู" มีความเป็นมาและความสำคัญที่ต้องการแก้ปัญหาการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น โดยเน้นว่าทรัพยากรบุคคล (HR) ที่มีศักยภาพและทำงานเชิงกลยุทธ์จะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนให้ดีขึ้น โดยเฉพาะในบริบทของท้องถิ่นอย่าง องค์การบริหารส่วนตำบลเรณู ที่ต้องตอบสนองความต้องการของชาวบ้านในพื้นที่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น.

การเปลี่ยนแปลงของบริบทท้องถิ่น: การพัฒนาประเทศและสังคมทำให้ประชาชนคาดหวังการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพมากขึ้น อนาคตต้องปรับตัวรับมือกับความต้องการที่ซับซ้อน **ปัญหาการบริการประชาชนในท้องถิ่น:** หลายครั้งพบปัญหาการบริการที่ล่าช้า ไม่ตรงจุด ขาดความรู้ความเข้าใจ ทำให้ประชาชนไม่พอใจ.

บทบาทสำคัญของบุคลากรท้องถิ่น: เจ้าหน้าที่ อบต. คือผู้ปฏิบัติงานจริง การบริหารจัดการบุคลากรที่ดีจึงเป็นกุญแจสำคัญ (HRM).

แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์: การนำ HR มาเชื่อมโยงกับเป้าหมายองค์กร (การบริการประชาชน) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ใช่แค่ทำงานตามสั่ง แต่ต้องคิดเชิงรุก.

กรณีศึกษาเฉพาะ: อบต.เรณู เป็นตัวแทนของ อบต.ในพื้นที่ชนบทที่ต้องการยกระดับการบริการ จึงเป็นกรณีศึกษาที่น่าสนใจ.

บริบทของการบริหารงานท้องถิ่นในปัจจุบัน

ในระดับท้องถิ่น การบริหารงานมีความซับซ้อนมากขึ้นในหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นภารกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น งานด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการขยะ การสาธารณสุข งานพัฒนาคุณภาพชีวิต งานโครงสร้างพื้นฐาน และงานทะเบียนต่าง ๆ ข้อจำกัดด้านบุคลากร ทั้งจำนวนที่ไม่เพียงพอ และทักษะบางด้านที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของงานความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น ประชาชนต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีมาตรฐาน

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารงาน ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ

ความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ที่เป็นตัวชี้วัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรในการจัดบริการประชาชนให้มีคุณภาพนั้น บุคลากรขององค์กรถือเป็น “ทรัพยากรหลัก” ที่กำหนดความสำเร็จของการทำงานเกือบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับ การให้คำปรึกษา การออกเอกสาร การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน หากบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม ก็จะช่วยให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากขาดบุคลากรที่มีคุณภาพหรือมีจำนวนไม่เพียงพอ ก็อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาด ความล่าช้า คำร้องเรียน และผลกระทบต่อความเชื่อถือของประชาชนต่อองค์กร

สถานการณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู

องค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่ ทั้งด้านสาธารณสุขป้องกันพื้นฐาน การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส การดูแลสิ่งแวดล้อม และการจัดทำบริการสาธารณะประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ ความต้องการของประชาชนในตำบลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนประชากร ความหลากหลายของปัญหา และระดับความคาดหวังที่สูงขึ้น

แม้องค์การบริหารส่วนตำบลเรณูจะมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการให้บริการประชาชน แต่จากสภาพการทำงานจริงยังพบปัญหาหลายประการ เช่น จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น หลายตำแหน่งมีภาระงานสูง แต่มีบุคลากรจำกัด ส่งผลให้การให้บริการบางประเภทล่าช้า ทักษะและความสามารถของบุคลากรยังไม่สอดคล้องกับงานบางด้านโดยเฉพาะงานที่ต้องใช้เทคโนโลยี การวางแผน หรือการสื่อสารกับประชาชน

ระบบการพัฒนาบุคลากรยังมีข้อจำกัด

- การจัดอบรมหรือพัฒนาอาจไม่ครอบคลุม หรือยังไม่ตอบโจทย์ความจำเป็นของงานจริง
- การประเมินผลการปฏิบัติงานยังไม่สะท้อนผลงานจริงอย่างเพียงพอ
- ซึ่งอาจมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากร รวมถึงการพัฒนาศักยภาพต่อเนื่อง
- ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการบางประเภทอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ
- ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเอาใจใส่ และการเข้าถึงบริการ

- ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า อบต. เรณูมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มาใช้ เพื่อให้ระบบการบริหารบุคลากรเป็นไปอย่างมีแบบแผน สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร และส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการประชาชน

ความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพการบริการประชาชนมีความสำคัญด้วยเหตุผลดังนี้

ช่วยให้เห็นภาพปัจจุบันของระบบบริหารบุคลากรใน อบต. เรณูอย่างเป็นระบบว่ามีจุดแข็ง จุดอ่อน หรือข้อจำกัดใดที่ต้องพัฒนาทำให้ทราบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชนอย่างไร เช่น การพัฒนา ทักษะ แรงจูงใจ หรือการจัดการอัตรากำลังมีผลต่อคุณภาพการบริการมากน้อยเพียงใดเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นด้านการฝึกอบรม การสรรหา การประเมินผล หรือการวางแผนตำแหน่งงานสนับสนุนผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายด้านบุคลากรให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยอ้างอิงข้อมูลจากผลการวิจัยเป็นหลักช่วยยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐระดับท้องถิ่นทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น โปร่งใสขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการจริงสร้างประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารท้องถิ่นและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรท้องถิ่นอื่น ๆ ได้

เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการ: หาแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากร (อบต.เรณู) ให้สามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ถูกต้อง และประทับใจมากขึ้น. เพื่อพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.): ผลการวิจัยจะเป็นต้นแบบหรือแนวทางให้ อบต. อื่นๆ นำไปปรับใช้ได้. เพื่อสร้างธรรมาภิบาล: การบริการที่ดีนำไปสู่ความโปร่งใส ลดการทุจริต และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน. เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน: ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากหน่วยงานรัฐ. เพื่อหาความเชื่อมโยง (Linkage): ศึกษาว่ากลยุทธ์ HR แบบไหน (เช่น การพัฒนาทักษะ, การจูงใจ, การประเมินผล) ส่งผลต่อการบริการอย่างไร

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการวิเคราะห์เชิงลึกที่ช่วยให้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของ อบต. เรณู ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร พัฒนาบุคลากร และยกระดับการให้บริการประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

สมมติฐานของการวิจัย

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชน
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย

- การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร
- การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป โดยมีจำนวนประชากร ทั้งหมด 80 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม.

ขอบเขตด้านเวลา

เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน 2568 ถึง มกราคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
<p>การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2. การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร 3. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 4. การประเมินผลและการปฏิบัติงาน 5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 	<p>ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความรวดเร็วในการให้บริการ 2. ความถูกต้องและโปร่งใส 3. ความเสมอภาคในการให้บริการ 4. ความพึงพอใจของประชาชน 5. คุณภาพการให้บริการโดยรวม

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกสาระสำคัญออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการประชาชน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณูอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ซึ่งปฏิบัติงานในทุกระดับตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป โดยมีจำนวนประชากร ทั้งหมด 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check-list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนนี้ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

เนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้

1. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
เช่น การกำหนดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจ การวางแผนกำลังคนในระยะยาว
2. ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร
เช่น ความโปร่งใส ความเหมาะสมของกระบวนการคัดเลือก
3. ด้านการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร
เช่น การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
4. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
เช่น ความเป็นธรรมและความชัดเจนของเกณฑ์การประเมิน
5. ด้านการสร้างแรงจูงใจและการรักษาบุคลากร
เช่น การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสวัสดิการที่เหมาะสม

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริการประชาชน

เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเช่นเดียวกัน

เนื้อหาครอบคลุมองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริการประชาชน ดังนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
เช่น ระยะเวลาในการให้บริการ การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
2. ด้านความถูกต้องและความเป็นธรรมในการให้บริการ
เช่น การปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเท่าเทียม
3. ด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้
เช่น การเปิดเผยข้อมูล ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
4. ด้านความพึงพอใจของประชาชน
เช่น ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชน ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการประชาชน
3. หนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. เอกสาร นโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และรายงานของหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย การสร้างเครื่องมือวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Primary Data)

การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามดำเนินการโดยใช้ **แบบสอบถาม** เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู จำนวน 80 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความเหมาะสม

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
3. ประสิทธิภาพการบริการประชาชน

2.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
4. ขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน
6. รวบรวมแบบสอบถามที่ตอบกลับครบถ้วนเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3. การตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับคืน
2. วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
2. ลงรหัสข้อมูล (Coding)
3. ป้อนข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. วิเคราะห์ข้อมูลตามสถิติที่กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความถูกต้องแม่นยำ และเป็นไปตามหลักวิชาการ โดยแบ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ประเภท คือ สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

3.5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ และประสิทธิภาพการบริการประชาชน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลในภาพรวมให้เข้าใจง่าย โดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

ความถี่ (Frequency)

ใช้วิเคราะห์จำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละลักษณะ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ร้อยละ (Percentage)

ใช้แสดงสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละลักษณะ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อให้เห็นภาพรวมของข้อมูลในเชิงสัดส่วนได้อย่างชัดเจน

ค่าเฉลี่ย (Mean)

ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพการบริการประชาชนในภาพรวมและรายด้าน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้แสดงระดับการกระจายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย เพื่อบอกถึงความสอดคล้องหรือความแตกต่างของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม มีวัตถุประสงค์(1) เพื่อศึกษาระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู(2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู(3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู

ผลการศึกษาพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการธำรงรักษานักวิชาการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ

- 1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์
- 2) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเรณู อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และภารกิจขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1. ควรขยายการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนเพิ่มเติมจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหารท้องถิ่น วัฒนธรรมองค์กร การมีส่วนร่วมของประชาชน หรือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการ
2. ควรขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยอาจศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลในหลายพื้นที่ หรือเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น
3. เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถอธิบายภาพรวมของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์และประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่นได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ทวีศักดิ์ สุททกวาทิน. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: หจก. ทีพี เอ็น เพรส
- นงนุช วงษ์สุวรรณ. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท
- ตัน ฉีระธนชัยกุล. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- อภิเชษฐ์ สุทธิกมลชัย & คำณ โขคนุญมีสกุล (2019) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของสำนักงานและองค์การ คณะวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล เผยแพร่: 2562
- สินทรโก อ. & ไชยฤทธิ์ อ. (2025) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัญญาประดิษฐ์ รายละเอียด: บทความวิชาการด้าน SHRM และ AI ออนไลน์ 5 มกราคม 2562]

บูรณจิตร แก้วศรีมล ปี 2566 (2023)

วิเคราะห์ประสิทธิผลของบริการประชาชนภายใต้วิถีของรัฐบาลดิจิทัล คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. Retrieved from
<https://www.dga.or.th/th/content/digital-government-act.html>

สุวรรณคีรี ก.; สองสีดา ส.; บัวแย้ม พิมพ์. (2024) วิเคราะห์ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
บริการของ อบต.โนนนครปฐม

ภาษาอังกฤษ

Burathep Chokthananukoon (2565) *Effects of public service efficiency on organization behavior of Bangkok Medical Service Department. Institute for Population and Social Research, Mahidol Universit*

Fahim, M. G. A. (2018). Strategic human resource management and public employee retention.
Review of Economics and Political Science, 07-2018-002.

Carmen Nastase, Andreea Adomnitei & Anisoara Apetri (2025)

Strategic Human Resource Management in the Digital Era: Technology, Transformation, and Sustainable Advantage Stefan cel Mare University of Suceava, Romania

คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ
อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

PUBLIC SERVICE QUALITIES OF KUT SA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION MUEANG,
UDON THANI PROVINCE

ปริยวดี พฤฒิสาร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ที่เข้ารับบริการบริการของคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 1,198 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the public service qualities of Kut Sa Subdistrict Administrative Organization Mueang, Udon Thani Province; and (2) to comparison of public service qualities of Kut Sa Subdistrict Administrative Organization Mueang, Udon Thani Province, classified by gender, age and education level.

This research was quantitative. The population used consists of People receiving services from the Kut Sa Subdistrict Administrative Organization Mueang, Udon Thani Province. The sample in the study, according to (Krejcie and Morgan formula consisted of 291 people The instrument used for data collecting was a 5-level rating scale questionnaire using as a data collection tool. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, Standard Deviation, and test the hypothesis by testing the t-test and F-test.

The results of the research found that (1) The public service qualities of Kut Sa Subdistrict Administrative Organization Mueang, Udon Thani Province, Overall, the level is high. When considered in each aspect, all aspects are found to be at a high level. (2) The results of comparing the Public service qualities of Kut Sa Subdistrict Administrative Organization Mueang, Udon Thani Province, classified by gender, age, and educational level. Have opinions on the quality of public services Overall, they are not different.

Keywords: Public Service Qualities, Subdistrict Administrative Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นโครงสร้างการจักระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหมายถึงการแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลางโดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและบริการประชาชน

ในปัจจุบันรูปแบบการปกครองของประเทศไทยได้มีการเน้นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น มากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (วศิน อิงคพัฒนกุล, 2553)

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยงานที่ต้อง มีการดำเนินงานด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพ ในการบริหารงานแล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดเคลื่อนและในทางกลับกันหากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดีตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการวิจัยคุณภาพการบริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงจึงมีความสนใจที่จะศึกษามีคุณภาพของประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่อการให้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการของ John D. Millett, 1954 (จอห์น ดี มิลเลทท์) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเสมอภาค ด้านความทันต่อเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความต่อเนื่อง และด้านความก้าวหน้า

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน

- ด้านความเสมอภาค
- ด้านความทันต่อเวลา

- ด้านความเพียงพอ
- ด้านความต่อเนื่อง
- ด้านความก้าวหน้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับการบริการองค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 1,198 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับการบริการของคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 291 คน โดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 608)

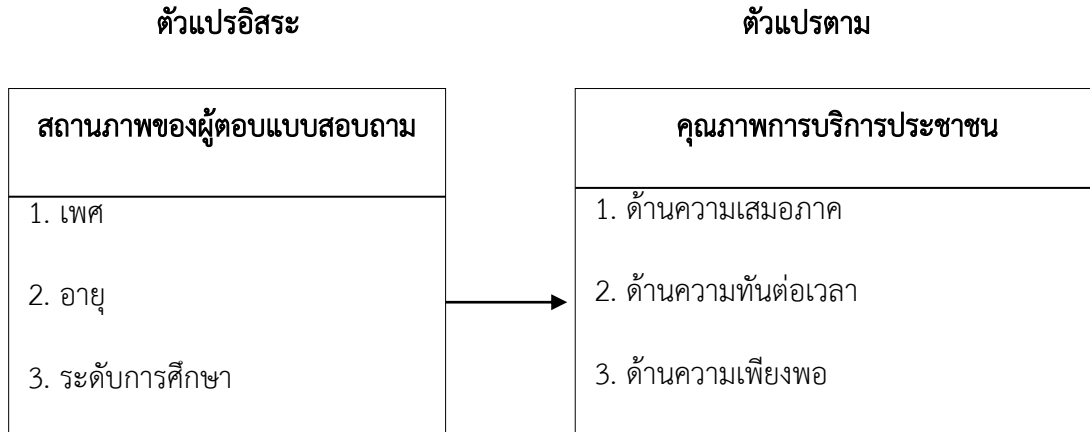
ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่เข้ารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2568 - มกราคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประชาชน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 1,198 คน (ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ณ วันที่ 4 พฤศจิกายน 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการของคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 291 คนโดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล กุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกซึ่งได้กำหนดไว้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การจัดระดับดังนี้

- 1 หมายถึง คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี โดยขอความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง องค์การบริหารส่วนตำบลกุตสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีจำนวน 291 คน และนำแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง

2. เมื่อได้รับการอนุญาตให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีจำนวน 291 คน และนำแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเอง

3. ติดตามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 291 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้อย่างสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ

2. การวิเคราะห์คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุตสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ

เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล การให้คะแนนแบบสอบถาม และการแปลความหมายของคะแนน กำหนดดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2554 : 102-103)

1.00 – 1.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	คุณภาพการบริการประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด

3. เปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบด้วย t-test (Independent Samples) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมคำบรรยายประกอบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ \bar{X}
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 63.23 รองลงมาเป็น เพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.77 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 ขึ้นไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ

56.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 44.33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 46.73 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 38.49 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.78 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีดังนี้

2.1 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค ด้านความทันต่อเวลา ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านความเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกอายุ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกการศึกษาว่าอยู่ในระดับใด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกสถานะว่าจะยากดีมีจน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกบุคลิกภาพว่าจะ สูงต่ำ ดำขาว และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศว่าเป็นหญิงหรือชาย อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านความทันต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการกรณีเร่งด่วนได้ทันเวลา รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาและตอบข้อซักถาม อย่างถูกต้อง นำเชื่อถือต่อผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อลด ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีการกำหนดขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้มาขอรับบริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาไปทำธุระส่วนตัว) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านความเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วน

ตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีอาคาร/สถานที่ ที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีช่องบริการไว้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีอุปกรณ์หรือเครื่องอำนวยความสะดวก ที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีจุดบริการน้ำดื่ม ที่สะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านความต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีระบบปฏิบัติ การหรือระบบงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้เตรียมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่บริการโดยตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้ง ระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ส่วนรวม องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่บริการโดยไม่เลือกสถานที่สำหรับคำแนะนำ/ คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการ และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นความเป็นทีม/ทำแทนกัน ได้ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.6 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีประชาสัมพันธ์ขึ้นตอน ระยะเวลาที่แน่นอนให้กับผู้มารับบริการ รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานีมีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จัดสถานที่ที่สะอาดแก่ผู้มารับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ได้จัดเตรียมอาคาร สถานที่ ไว้บริการผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง และองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ระบบการปฏิบัติงานที่กระชับและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา ตามสมมติฐานดังนี้

3.1 ประชาชนที่เข้ารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่เข้ารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่เข้ารับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเสมอภาค ด้านความทันต่อเวลา ด้านความต่อเนื่อง ด้านความเพียงพอ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วน เท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรง ต่อเวลาเสมอ ดังนั้น ประชาชนจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาดอนเมืองอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมศวร์ เสือทอง (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ประชาชนที่เข้ารับบริการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศว่าเป็นหญิงหรือชาย มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการกรณีเร่งด่วนได้ทันเวลา มีระบบปฏิบัติการหรือระบบงานที่เอื้ออำนวยความ สะดวกต่อผู้มารับบริการ โดยมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนระยะเวลาที่แน่นอนให้กับผู้มารับบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่เข้ารับบริการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อ ผู้มารับบริการโดยไม่เลือกอายุ ไม่ว่าจะผู้มีอายุน้อยหรืออายุมากก็ตามย่อมได้รับโอกาสในการบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยมีการกำหนดขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้มาขอรับบริการ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวชัย ดีวิจิตร และภริดา ชัยรัตน์ (2564). ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาคอนเมืองอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่าง

2.4 ประชาชนที่เข้ารับบริการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกการศึกษาว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งให้เห็นว่าไม่ว่าประชาชนจะจบชั้นต่ำกว่าปริญญาตรี หรือระดับปริญญาต่างๆก็สามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชัย ดีวิจิตร และ ภริดา ชัยรัตน์ (2560). ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการ

ให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านความเสมอภาค

- เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ควรบริการ ต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศ

ด้านความทันต่อเวลา

- เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ควรปฏิบัติงาน เต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาไปทำธุระส่วนตัว)

ด้านความเพียงพอ

- องค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ อย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

ด้านความต่อเนื่อง

- องค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ควรปลูกฝัง ให้เจ้าหน้าที่บริการ โดยไม่เลือกสถานที่สำหรับคำแนะนำ/ คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการ

ด้านความก้าวหน้า

- องค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี ควรมีระบบ การปฏิบัติงานที่ กระชับและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ส่งผลต่อการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดสระ อำเภอมะนัง จังหวัดอุดรธานี

2. ควรศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

บรรณานุกรม

กรมการปกครองส่วนตำบล. (2546). **การปกครองส่วนตำบล**. โรงพิมพ์อาสาศึกษาดินแดน กรมการปกครองส่วนตำบล กระทรวงมหาดไทย.

กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวลัย (2565) **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

ปรินทร์ ไชยคำจันทร์ (2566) **คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิยัญญู จันทร์เกิด (2564). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ปรีชา ศรีสุข (2566) **คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนคร นครสวรรค์จังหวัดนครสวรรค์**. หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). **การปฏิรูประบบราชการประตูลู่ ‘รัฐบาล 4.0’**. ฐานเศรษฐกิจ, 20.

ธีรภัทร กิจจาร์ักษ์ (2566) **คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพชรบูรณ์**. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. (2537). **ราชกิจจานุเบกษา** เล่ม 111

ตอนที่ 53 ก หน้า 16

มณีรัตน์ ช่างพิลาป (2565) **คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะ รัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**. ทนุอดหนุนการวิจัยคณะรัฐศาสตร์และ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2566) **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. วารสารการบริหารและ สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 4.

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ (2568) **ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรองค์การบริหารส่วนตำบลกุดสระ**

อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. สืบค้นเมื่อ 4 พฤศจิกายน 2568,

จาก <https://www.kudsa.go.th/vision-rev2>

อนวัชน์ ศุภชุติกุล (2541) **“แนวคิดเรื่องคุณภาพบริการสุขภาพ” ในเส้นทางสู่การพัฒนา. ..คุณภาพ**

บริการเพื่อประชาชน, 45-50. ภาศึพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

Boris, S. And Zdenka, P. **“Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service,”** New Library World. 102 (9) : 314 – 323, 2001.

Cordupleski, Rust, and Zahorik. (1993). **Customer satisfaction, customer retention and market share.** Journal of Retailing, 69 , 199 – 215. Crosby, P. B. (1979). **Quality is Free.** New York: McGraw – Hill.

Corrall, S., & Brewerton, A. (1999). **The new professional’s handbook: Your guide to Information services management.** London: Library Association.

Chanh-His Yu, Hsiu-Chen & Huang (2006). **A Study of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Taiwanese Leisure.** Department of Marketing,2 (94).

Chingang, and Lukong, (2010). **“Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction”** :7-56.

Etzel, Walker and Stanton. (2001). **Marketing,** 12th ed. New York : McGraw-Hill Companies.

Gronroos. C. (1982). **Strategic Management and Marketing in the Public Sector.** Finland: Swedish School of Economics and Business Management

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. **“The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: the Example of CJCU library,”** Journal of Information & Optimization Sciences. 27(2006): 193-209.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance.** New York : McGraw Hill book Company.

Pinar, M., Eser, Z., & Straser, S. (2010). **Using Mystery Shopping to Compare the**

Service Quality of Banks in Turkey. *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 1-26.

Kotler, P. (1994). **Marketing management Analysis**, Planning, Implementation and Control (8th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). **Marketing: An introduction**. Englewood Cliffs, New Jersey: PrenticeHall.

Krejcie, R.V., & D.W. Morgan. (1970). **“Determining Sample Size for Research Activities”**. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 608.

Lovelock, C. H. (2000). **Service Marketing** (4rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance*. New York : McGraw Hill book Company.

Perreault, W. D. & McCarthy, J. E. (1996). *Basic marketing: A global managerial approach*. Chicago: Irwin.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. *Journal of Marketing*, 49, 41 -50

Stanton, W. J., Etzel, M. J. & Walker, B. J., (1976). **Fundamentals of Marketing**. New York : McGraw-Hill.

Webster's. 1985. **“Webster's Ninth New Collegiate Dictionary.”** Merriam-Webster Inc.

Zakaria, and other. (2009). **“Service Quality in Sungai Petane Public Library”** *Canadina social science* 5,6:49-59.

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอ
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICE DELIVERY OF BAN POM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA DISTRICT, PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA
PROVINCE

ปวีณา สีนรอด

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ตลอดปี 2568 จำนวนทั้งสิ้น 7,133 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (2) ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และควรปรับปรุงความเป็นรูปธรรมของบริการให้มีผลลัพธ์ที่ชัดเจน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การให้บริการ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to examine the effectiveness of public service delivery of the Ban Pom Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province; and (2) to study recommendations for improving the effectiveness of public service delivery of the Ban Pom Subdistrict Administrative Organization.

This study employed a quantitative research approach. The population consisted of 7,133 residents living in Ban Pom Subdistrict, Phra Nakhon Si Ayutthaya District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, who received services from the Ban Pom Subdistrict Administrative Organization throughout the year 2025. The sample size of 300 respondents was determined using Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire. Statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The findings revealed that: (1) the overall effectiveness of public service delivery of the Ban Pom Subdistrict Administrative Organization was at a high level. Service efficiency in terms of reliability, responsiveness, assurance, and empathy had a positive and statistically significant effect on service recipients' satisfaction at the 0.05 level, whereas service quality in terms of tangibility did not have a significant effect on service recipients' satisfaction; and (2) recommendations for improving the effectiveness of public service delivery included continuously promoting and developing factors related to reliability, responsiveness, assurance, and understanding of service recipients, as well as improving service tangibility to achieve more concrete and visible outcomes.

Keywords: efficiency; public service delivery; citizens; Ban Pom Subdistrict Administrative Organization, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ถือเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะด้านการบริการขั้นพื้นฐาน เช่น งานทะเบียนราษฎร การจัดเก็บภาษี การบริการสาธารณสุขเบื้องต้น และการพัฒนาสาธารณูปโภคต่าง ๆ การให้บริการของอบต.จึงควรมีประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง (เรียกว่าการ

เลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด การปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มบัญญัติในรัฐธรรมนูญตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2511 โดยในครั้งนั้นบัญญัติไว้ในส่วนของนโยบายแห่งรัฐว่า “มาตรา 70 รัฐพึงส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสนับสนุนให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ ได้เป็นผลดี” และต่อมาในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2517 จึงได้บัญญัติไว้เป็นหมวด ๆ หนึ่ง ได้แก่ หมวด 9 การปกครองท้องถิ่น โดยมีทั้งหมด 4 มาตรา ซึ่งกล่าวถึง การจัดระเบียบการปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดตั้งซึ่งต้องเป็นไปตามกฎหมาย สภาท้องถิ่นและหัวหน้าฝ่ายบริหารท้องถิ่นหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น และการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและหัวหน้าฝ่ายบริหารท้องถิ่น หรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ, 2559)

อย่างไรก็ตาม ในหลายพื้นที่ รวมถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ยังพบปัญหาในการให้บริการที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน เช่น ความล่าช้าในการดำเนินการ ขาดการอธิบายข้อมูลอย่างชัดเจน และไม่มีช่องทางให้ประชาชนสะท้อนความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานและความไว้วางใจจากประชาชน

ดังนั้น การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นหนึ่งในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาชุมชนในเขตพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่ตำบลบ้านป้อมมีลักษณะเป็นชุมชนกึ่งเมืองกึ่งชนบท อยู่ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญและมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น ทั้งยังมีบทบาทในด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจท้องถิ่น การให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อรองรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตและข้อร้องเรียนของประชาชนบางส่วนพบว่า การให้บริการของอบต.ยังมีบางประเด็นที่ต้องปรับปรุง เช่น ความรวดเร็วในการดำเนินงาน การสื่อสารข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ การติดตามผลของงานบริการ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเสนอความคิดเห็นและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้ทราบถึงระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของหน่วยงานว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการของประชาชนในพื้นที่หรือไม่ อีกทั้งยังสามารถระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาอุปสรรค รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและ

เจ้าหน้าที่ในการนำไปวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้ยังมีส่วนช่วยส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชนในพื้นที่

นอกจากนี้ การวิจัยเรื่องนี้ยังมีความสำคัญในเชิงนโยบายและเชิงวิชาการ เพราะผลการศึกษานำไปเป็นต้นแบบหรือแนวทางในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งในพื้นที่อื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และความพึงพอใจของประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลไทยที่ต้องการให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเอง และตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมให้มีคุณภาพดีขึ้นและตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม

สมมติฐานของการวิจัย

การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมมีประสิทธิภาพในระดับปานกลางถึงมาก และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ งบประมาณ และการมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยขึ้นโดยอิงจากแนวคิดด้านการบริหารงานภาครัฐ และการให้บริการสาธารณะ ที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน โดยมีสมมติฐานดังต่อไปนี้

5. ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม
6. ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารจัดการ เช่น ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็ว และความชัดเจนของระบบงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพของการให้บริการประชาชน

7. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การแสดงความคิดเห็น การเสนอข้อร้องเรียน และการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลของการให้บริการ
8. ปัจจัยด้านทรัพยากร เช่น งบประมาณ เทคโนโลยี และสถานที่ในการให้บริการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน
9. ระดับความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กับการประเมินว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมมีประสิทธิผลหรือไม่

จากสมมติฐานข้างต้น การวิจัยจะตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อยืนยันหรือปฏิเสธสมมติฐานดังกล่าว ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติอย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการด้านลงทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ เด็กแรกเกิด เงินสงเคราะห์ศพ การชำระภาษี การขออนุญาตก่อสร้าง และการร้องเรียนของประชาชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ (5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2568 ถึง ธันวาคม 2568

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4) ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ บูรณาการจากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- (4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- (5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

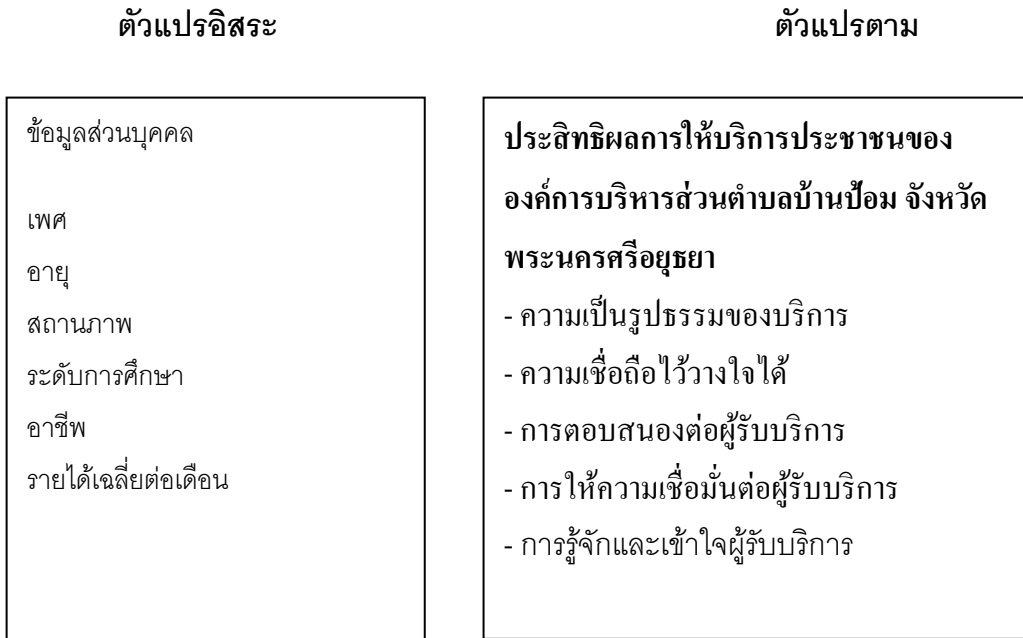
2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดที่มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการภาครัฐตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) และหลักการบริการสาธารณะ (Public Service) โดยพิจารณาตัวแปรด้านประสิทธิผลของการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย 3 มิติหลัก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความพึงพอใจของประชาชน, และ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ในขณะเดียวกัน การวิจัยจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านบุคลากร, กระบวนการบริหารจัดการ, และ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการให้บริการ (ตัวแปรตาม)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารตำราตลอดจนงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ตลอดปี 2568 จำนวนทั้งสิ้น 7,133 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จำนวน 379 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	ขนาดของประชากร
e	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อ

N	=	7,133
e	=	0.05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{7,133}{1 + 7,133(0.05)^2}$$

$$= 378.76$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 378.76 หรือประมาณ 378 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ในตอนที่ 2 และ 3 มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550)

ระดับ 5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

$$\frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.8$$

การแปลผลคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน ดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2550)

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form)
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการหาความตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การหาความเที่ยง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา และตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

2) การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไปทดลองใช้ (Try-Out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่คุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจนมีความเหมาะสมหรือไม่ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่มีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไปในการตรวจสอบความเชื่อถือได้ ซึ่งการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.97 เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 378 ตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน และบุคคล อาทิ หนังสือทางวิชาการ บทความ วารสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และผ่านการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลเพื่อกำหนดค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

สำหรับคุณภาพการให้บริการประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่องประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุมากกว่า 51 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.67 มีสถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 67.33 ส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.67 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมีรายได้ระหว่าง 5,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.34 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปรมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 , S.D. = 0.65) ในประเด็น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้ อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 , S.D. = 0.82) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก มีความคิดเห็นในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 , S.D. = 0.83) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน และ สะดวกต่อการรับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 , S.D. = 0.67) องค์การบริหารส่วน

ตำบลบ้านป้อม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 , S.D. = 0.79) และองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม วารสาร หนังสือพิมพ์ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 , S.D. = 0.73)

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 , S.D. = 0.58) ในประเด็น พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16 , S.D. = 0.69) เมื่อท่านประสบปัญหาในการใช้บริการ พนักงานสามารถช่วยเหลือและให้คำแนะนำท่านได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 , S.D. = 0.72) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องตรงตามมาตรฐานของการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10 , S.D. = 0.65) และท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 , S.D. = 0.70)

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 , S.D. = 0.65) ในประเด็น พนักงานยินดีช่วยเหลือเมื่อท่านเกิดปัญหา มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19 , S.D. = 0.77) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการจัดพนักงานประจำสำนักงานตลอดช่วงเวลาให้บริการมีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17 , S.D. = 0.69) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ โดยไม่ต้องรอให้ท่านร้องขอความช่วยเหลือ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11 , S.D. = 0.76) และพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07 , S.D. = 0.72)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 , S.D. = 0.62) ในประเด็น พนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ไม่เรียกเก็บเงินนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28 , S.D. = 0.77) พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 , S.D. = 0.74) พนักงานมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่คลุมเคลือ มีความคิดเห็น ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 , S.D. = 0.72) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ และสามารถให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ต่อท่านได้เสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 , S.D. = 0.66)

การรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 , S.D. = 0.66) ในประเด็น พนักงานให้บริการท่านด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมารยาท สุภาพเรียบร้อย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 , S.D. = 0.75) พนักงานให้เกียรติ และถือว่าท่านคือบุคคลสำคัญ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 , S.D. = 0.74) พนักงานให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.05 , S.D. = 0.79) และพนักงานให้บริการ และเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 , S.D. = 0.73)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการเกินกว่าที่ท่านคาดหวังไว้ 2) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการบริการมีค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพบริการที่ได้รับ 3) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีคุณภาพตรงกับความต้องการของท่าน และ 4) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการบริการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่า สรุปผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 , S.D. = 0.58) ในประเด็นความพึงพอใจในภาพรวมท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมมีค่าใช้จ่ายเหมาะสมเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการที่ท่านได้รับ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13 , S.D. = 0.71) ความพึงพอใจในภาพรวมท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่า มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06 , S.D. = 0.63) ความพึงพอใจในภาพรวมท่านรู้สึกว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม ที่ได้รับมีคุณภาพตรงกับความต้องการของท่าน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 , S.D. = 0.67) และความพึงพอใจในภาพรวมของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อมเกินกว่าที่ท่านคาดหวังไว้ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01 , S.D. = 0.70)

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยวิเคราะห์ในภาพรวมของแต่ละตัวแปรมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และ 5) การรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ สรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์และอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย

อาทิ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก มีความคิดเห็นในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการจัดสถานที่ เป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการรับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีอุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก และองค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านป้อม มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการ เช่น น้ำดื่ม วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ มีความคิดเห็นในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ได้ศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความเชื่อถือว่าว่างใจได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นพนักงานมีความรู้และประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อท่านประสบปัญหาในการใช้บริการ พนักงานสามารถ ช่วยเหลือและให้คำแนะนำท่านได้เป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานให้บริการด้วยความ ถูกต้องตรงตามมาตรฐานของการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก และท่านรู้สึกเชื่อมั่นต่อการ ให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ ญัฐฐาพงศ์ อภิชาติเดชาสกุล และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องระดับคุณภาพการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล สรุปผลการศึกษา ผลการประเมินระดับ คุณภาพการจัดบริการสาธารณะภาพรวมรายมิติมีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นพนักงานยินดีช่วยเหลือเมื่อท่าน เกิดปัญหา มีความคิดเห็นในระดับมากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม มีการจัดพนักงานประจำ สำนักงานตลอดช่วงเวลาให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ โดยไม่ต้องรอให้ท่านร้องขอความช่วยเหลือ มีความคิดเห็นในระดับมาก และพนักงานมีความ พร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เบ็ญจ นพ เกตุ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้าน ค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุก ด้าน (ค่า เฉลี่ย 3.36)

การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็น พนักงานปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์ ไม่เรียกเก็บเงินนอกเหนือจากค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานมีทักษะในการ ติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ข้อมูลที่ชัดเจน ไม่คลุมเคลือ มีความคิดเห็นในระดับมาก และ

พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อท่านได้เสมอ มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พัฒนิตา เรืองฤทธิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การรู้จักเข้าใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นพนักงานให้บริการท่านด้วยอัธยาศัยที่ดี มีมารยาท สุภาพเรียบร้อย มีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานให้เกียรติ และถือว่าท่านคือบุคคลสำคัญ มีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานให้บริการท่านด้วยความเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่น มีความคิดเห็นในระดับมาก และพนักงานให้บริการ และเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้วมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาปัจจัยด้านดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการให้สูงมากขึ้นต่อไป

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น ควรนำผลการศึกษาไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมองเห็นผลลัพธ์ และความชัดเจนในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

1.3 ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการภายในองค์การอย่างยั่งยืน และเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานอื่นได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการศึกษา เพื่อให้เข้าถึงคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพื่อให้เกิดผลสรุปที่หลากหลาย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี). การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กุลธนะ ธนาพงศธร. (2548). แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สारวมวลชน.
- กิติมา ปรีดีดีลิก. (2549). ปรัชญาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ประเสริฐการพิมพ์.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2559). การปกครองท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2566, จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/06/file_221a8eadeab9b6d4ed9308c0403fc444.pdf
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). การบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชชิง.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2544). การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จารึก ไชยศรี. (2546). ความพึงพอใจของผู้ โดยสารต่อการให้บริการรถตู้ประจำทางเส้นทางรังสิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จุฑารัตน์ อำนวยวุฒิกุล. (2560). การตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขา
มาบตาพุด ของลูกค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. การค้นคว้าอิสระปริญญา
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) โครงการบัณฑิตศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

เจริญ มีสิน. (2550). **คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระจางในทัศนคติของ
 ผู้ใช้บริการ.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 ดุสิต.

ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). **ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.** สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2566, จาก
https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=&bookID=1285&read=true

ณัฐฐาพงศ์ อภิชาติเดชาสกุล และคณะ. (2561). ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล
 ตำบลกำแพง อำเภอละงู จังหวัดสตูล. ใน การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และ
 สังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1 “มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : พลังปัญญาเพื่อการ
 พัฒนาที่ยั่งยืน” **“Wisdom Power For Sustainable Development”** วันที่ 20 – 21 สิงหาคม
 2561 (หน้า 575-588). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). การปฏิรูประบบราชการประตูลู่รัฐบาล 4.0'. **ฐานเศรษฐกิจ**, น. 20.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม. (2559). **ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบล.** พระนครศรีอยุธยา:
 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม. (2562). **อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.**
 พระนครศรีอยุธยา:องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม.

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านป้อม. (2568). **จำนวนประชากร.** พระนครศรีอยุธยา: องค์การบริหาร
 ส่วนตำบลบ้านป้อม.

เทศบาลตำบลดงหลวง. (2560). **เทศบาล คืออะไร ?** สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.dongluang.go.th/index/?page=article4972>

- ปริญทร ไชยคำจันทร์. (2564) . **คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2535). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: คู่ สภา
ลาดพร้าว.
- บุญใจ ศรีสถิตยน์รากูร. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แป็งค์ นพเกตุ. (2562). **ความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
บ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**. *วารสารนวัตกรรมสังคม*, 2(1), 85-104.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิภาภิภู. (2554). **ประสิทธิผลเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น
อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี
อากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลภาคีสาน**.
- พัฒน์ธิดา เรืองฤทธิ์. (2562). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
เทศบาล เมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้าจีเนท
โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีใน
ประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภาณุเดช เพ็ญความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. *วิทยานิพนธ์
ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทย์ : ศึกษาเฉพาะ กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

วิศรดา สุขแพทย์. (2556). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ. (2561). **รายงานการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร**. สกลนคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร เทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บুকส์.

สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร**. มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และธนาชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี**. **วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 4(4), 85-98.

สุทธิ นาทวรทัต. (2543). **ตลาดบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาดหน่วยที่ 9-15. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (ม.ป.ป.). **โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาล**. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2566, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CAB/INFOCENTER58/DRAWER042/GENERAL/DATA0000/00000008.PDF>

อาศยา ไซติพานิช. (2549). **การบริการที่ดี**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุกกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาศานิตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือง ขอนแก่น**. รายงานการศึกษาศิระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาษาต่างประเทศ

Aday, L. A. & Andersen, R. (1975). **Development of Induces to Medical Care**. Michigan. Ann Arbor: Health Administration Press.

Bitner, M. J. & Hubbert, A. R. (1994). **Encouter Satisfaction Versus Overall Satisfaction Versus Quality**. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality. New Directions In Theory and Practice* (pp.72-94). Thousand Oaks, CA: Sage.

Buzzell, R. D. & Gale, B. T. (1987). **The PIMS Principles Linking Strategy and Performance**. New York: Free Press.

Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology**. London: Penguin Book.

Crosby, P. B. (1988). **Service Quality**. New York: McGraw-Hill.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings. **Journal of Marketing**, 60(4), 7-18.

Gronroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing**, 18(4), 36-44.

Katz, D. & Danet Brenda.(1973). **Bureaucracy and the Republic**. New York: Basic Books.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management (The Millennium ed.)**. New Jersey: Prentice Hall International.

Kurtz, D. L. & Clow, K. E. (1998). **Service Marketing**. John Wiley & Sons.

Lewis, R. C. & Booms, B. H.(1983). **The Marketing Aspects of Service Quality**. In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds). *Emerging Perspectives on Services Marketing*, American Marketing Association. Chicago, IL.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book. Company.

Mullins, L. J. (1985). **Management and organizational behavior**. (5th ed.). London: Financial Times/Pitman.

Oliver, L. (2010). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction

- Decisions. **Journal of Marketing Research**. 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). **A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research**. *Journal of Marketing*, Fall 1985, pp.41-50
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A.,. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: The free press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). **SERVQUAL: A Multi-item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality**. *Journal of Retailing*.
- Penchansky, R. & Thomas, J. W. (1981). The Concep of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction. **Medication Care**, 19, 127-140.
- Schmenner, R. W. (1995) . **Service Operations Management**. Englewood Cliffs, NJ Prentice-Hall.
- Steve M. & Cook S. (1995) . **Practical Teamwork for Customer Service**. *Team Performance Management*, 1 (3).
- Zineldin, M. (1996) . **Bank Strategy Portioning and some Determinants of Bank Selection**. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), pp. 12-22.

ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก
อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

DETERMINANTS OF ADMINISTRATIVE PERFORMANCE EFFICIENCY AMONG
EXECUTIVES OF THE PLA PAK SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION,
NAKHON PHANOM PROVINCE

นางสาวปาริชาติ มูลเมือง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก จังหวัดนครพนม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก จังหวัดนครพนม จำนวน 1,198 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการบริหารงาน ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก

อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ABSTRACT

This research objectives were (1) To factors affecting administrative efficiency of executives of Pla Pak Subdistrict Administrative Organization Nakhon Phanom Province, (2) to compare the factors affecting administrative efficiency of executives of Pla Pak Subdistrict Administrative Organization Nakhon Phanom Province, by personal factors.

This research was quantitative. The population consisted of 1,198 executives and personnel working at the Pla Pak Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Phanom Province. The sample size was determined using the Krejcie and Morgan table, yielding 291 respondents. The instrument used for data collection was a five-point Likert-scale questionnaire. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, the t-test, and one-way ANOVA.

The results of the research found that (1) The factors affecting administrative efficiency of executives of Pla Pak Subdistrict Administrative Organization Nakhon Phanom Province, Overall, all aspects were at a high level, and (2) the factors affecting administrative efficiency of executives of Pla Pak Subdistrict Administrative Organization Nakhon Phanom Province, Individuals with diverse personal characteristics have opinions regarding the administrative effectiveness of the administrators of the Pla Pak Subdistrict Administrative Organization, Pla Pak District, Nakhon Phanom Province. Overall and in individual aspects, Overall and in each aspect, there is no difference.

Keywords: Administrative Efficiency, Executives, Pla Pak Subdistrict Administrative

Organization, Nakhon Phanom Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันมีแนวโน้มมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเป็นระบบ มีความคุ้มค่า และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม กับบริบทของแต่ละพื้นที่ โดยเฉพาะองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนา

คุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นกลไกสำคัญของการกระจายอำนาจทางการบริหาร โดยมุ่งให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างอิสระภายใต้กรอบของกฎหมาย และสามารถจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อพื้นที่อย่างเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลากหลาย ทั้งด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การจัดบริการสาธารณะ การดูแลด้านสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การดำเนินงานในภารกิจเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและมีทิศทางที่ชัดเจน ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้กำหนดแนวนโยบาย วางแผนการดำเนินงาน ควบคุม กำกับ และติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในองค์กร ผู้บริหารจึงเป็นบุคคลสำคัญที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงนโยบายสู่การปฏิบัติ หากการบริหารงานขาดความเป็นระบบ ขาดการวางแผนที่รอบคอบ หรือการจัดสรรทรัพยากรไม่สอดคล้องกับภารกิจ อาจส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และไม่สามารถตอบสนองต่อภารกิจ ขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

ในบริบทของการบริหารงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และภารกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงต้องมีทักษะด้านการบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้การใช้ทรัพยากรขององค์กรเกิดความคุ้มค่า ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และช่วยเสริมสร้างความ เป็นระเบียบเรียบร้อยในการดำเนินภารกิจของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม จากสภาพการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในหลายพื้นที่ พบว่ายังคงมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในด้านการบริหารงาน เช่น การวางแผนงานที่ยังขาดความเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาในพื้นที่ การจัดการทรัพยากรบุคคลที่ยังไม่สอดคล้องกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การบริหารงบประมาณที่มีข้อจำกัด และการติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่ยังไม่เป็นระบบซึ่งประเด็นเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรโดยรวม องค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตตำบลปลาปาก ภายใต้บริบทของพื้นที่ที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมเฉพาะ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่มีความเหมาะสมกับสภาพพื้นที่และทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่น การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลา

ปาก จังหวัดนครพนม จึงมีความสำคัญในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เนื่องจากจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการบริหารงาน แนวทางการดำเนินงาน และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการของผู้บริหารในระดับท้องถิ่น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจ และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม
- 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
- 2 ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
- 3 ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน
- 4 ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

5 ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ที่มีระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยพิจารณาถึงบริบทของการบริหารงานในระดับท้องถิ่น ลักษณะของหน่วยงานที่ศึกษา และความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างเป็นระบบ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ จำแนกออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร ประกอบด้วย 7 ด้าน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนวยการ ด้านการควบคุมการดำเนินงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม จำนวน 1,198 คน (ข้อมูลอัตราบุคลากร และสถิติการเข้าใช้บริการ ปี 2568)

ขอบเขตด้านเวลา

การดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง เดือน ตุลาคม พ.ศ.2568 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2569 ดำเนินการศึกษาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยครอบคลุมขั้นตอนการทบทวนแนวคิดและงานวิชาการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผลการวิจัย การกำหนดขอบเขตด้าน

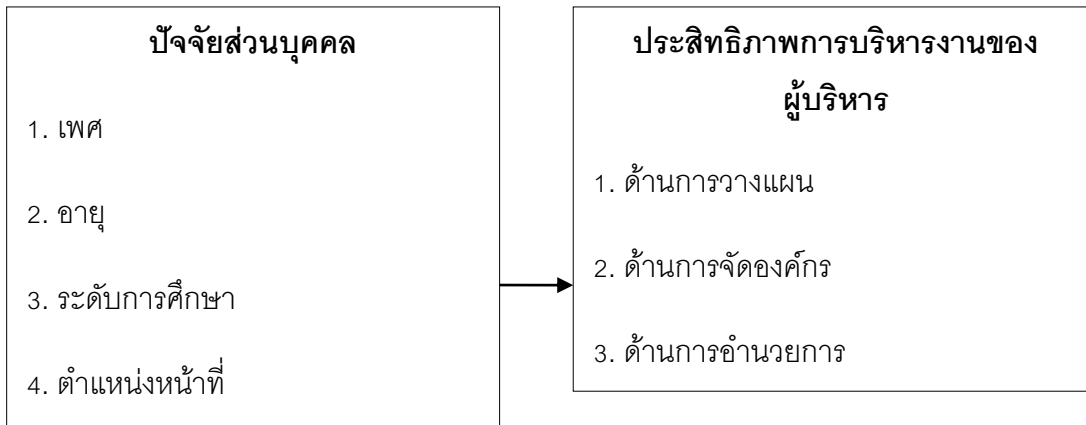
ระยะเวลาช่วยให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีแบบแผน และสามารถบริหารจัดการกระบวนการวิจัยให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานที่วางไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยพิจารณาถึงบริบทของการบริหารงานในระดับท้องถิ่น ลักษณะของหน่วยงานที่ศึกษา และความเป็นไปได้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างเป็นระบบซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการอำนวยการ และด้านการควบคุมการดำเนินงาน

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบในการอธิบายปรากฏการณ์ทางการบริหารและเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ผลการศึกษา บทนี้จึงนำเสนอวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อสำคัญ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงาน

- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานในเชิงระบบ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนในการบริหารงาน
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการจัดการทรัพยากร
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกและการกำกับการดำเนินงาน
- 2.9 การสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย
- 2.10 แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.11 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์กรในการบริหารงาน
- 2.12 แนวคิดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการบริหารงาน
- 2.13 แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมการดำเนินงาน
- 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม จำนวน 1,198 คน (ข้อมูลอัตราบุคลากร และสถิติการเข้าใช้บริการ ปี 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม จำนวน 291 คน โดยการสุ่มแบบ Simple random sampling กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการบริหารและประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ การใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ ช่วยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงระดับความคิดเห็นได้อย่างละเอียด และสะดวกต่อการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

2. โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกซึ่งได้กำหนดไว้ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก จังหวัดนครพนม

3. หลักการสร้างแบบสอบถาม

การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการศึกษาวัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย และสมมติฐานการวิจัย จากนั้นนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดขอบเขตและประเด็นของข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรการวิจัยทุกด้าน ข้อคำถามถูกออกแบบให้มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล และหลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเตรียมการก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเตรียมความพร้อมในด้าน ต่าง ๆ โดยเริ่มจากการจัดเตรียมแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รูปแบบ และการเรียงลำดับข้อคำถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล จากนั้นได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตในการดำเนินการเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในองค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้วางแผนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดช่วงระยะเวลา วิธีการแจกและรับคืนแบบสอบถาม ตลอดจนแนวทางในการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถามแก่ผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างเรียบร้อยและเป็นระบบ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้บริหารและบุคลากร และผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม โดยผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวทางในการตอบแบบสอบถาม และระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ให้ข้อมูลทราบอย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วน

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความไว้วางใจ การรับรู้และการประเมินตามประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงของผู้ให้ข้อมูล และ ลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากการแทรกแซงของบุคคลอื่น

3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการภายในช่วงเวลาที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้วางแผนให้สอดคล้องกับภาระงานและความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อกรปฏิบัติงานประจำของบุคลากร ทั้งนี้ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลถูกกำหนดให้เพียงพอต่อการแจกและรับคืนแบบสอบถาม รวมถึงการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์

4. การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล

ภายหลังจากการรับคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละชุด โดยพิจารณาความครบถ้วนของการตอบข้อคำถาม และ

ความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด หากพบแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดออกจากการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่น่าไปใช้มีคุณภาพ และมีความเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

5. การจัดเก็บและรักษาข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้งหมด ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยจัดเรียงแบบสอบถามตามลำดับ และบันทึกข้อมูลลงในรูปแบบฐานข้อมูลเพื่อเตรียมการวิเคราะห์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล โดยไม่นำข้อมูลส่วนบุคคลมาเปิดเผย และใช้ข้อมูลที่ได้รับเพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัยเท่านั้น

การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะดังกล่าวช่วยให้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับหลักจริยธรรมการวิจัย เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างมีแบบแผนและสอดคล้องกับหลักระเบียบวิธีวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของบริบทหน่วยงาน ความพร้อมของกลุ่มตัวอย่าง และข้อจำกัดด้านเวลา ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความครบถ้วน สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. แนวทางการชี้แจงและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ให้ข้อมูล

ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนการตอบแบบสอบถาม โดยได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการใช้ข้อมูล และแนวทางในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วนตามเจตนารมณ์ของการวิจัย การดำเนินการดังกล่าวช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการตีความข้อคำถาม และเพิ่มคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ

7. การควบคุมคุณภาพในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการควบคุมคุณภาพของข้อมูลในทุกขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่การแจกแบบสอบถาม การติดตามการตอบแบบสอบถาม และการรับคืนแบบสอบถาม ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความครบถ้วน และอยู่ในสภาพที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม การควบคุมคุณภาพดังกล่าวช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการเก็บข้อมูล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

8. การจัดการข้อมูลก่อนการวิเคราะห์

ภายหลังจากการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเตรียมข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ โดยการเข้ารหัสข้อมูล (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการประมวลผล และลดความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการป้อนข้อมูล การจัดการข้อมูลในขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลในบทต่อไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

9. ความสอดคล้องของการเก็บรวบรวมข้อมูลกับหลักจริยธรรมการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัย โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามถูกนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัยเท่านั้น และไม่นำไปใช้ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลหรือหน่วยงาน การดำเนินการดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของกระบวนการวิจัย และสอดคล้องกับหลักจริยธรรมทางวิชาการ

10. ความเหมาะสมของกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กำหนดขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่า การดำเนินการดังกล่าวมีความเหมาะสมกับลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ และบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านรูปแบบการเก็บข้อมูล ระยะเวลา และวิธีการดำเนินการ ซึ่งเชื่อต่อการได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างเป็นระบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ \bar{X}
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test

สรุปผล

1. ผลการศึกษาในระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมการดำเนินงาน ล้วนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุมการดำเนินงาน ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. จากผลการวิจัยดังกล่าว สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก เพื่อยกระดับการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการบริหารงานจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA พบว่าระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปากไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานจำแนกตาม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่าระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารงานจำแนกตาม ระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่าระดับประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหาร มีการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจที่กำหนดไว้ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นระบบ รวมถึงมีการนำหลักการบริหารมาใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะ ด้านการวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุมการดำเนินงาน

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารของ Fayol ที่กล่าวว่าการบริหารงาน ที่มีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยหน้าที่หลัก ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยการ และการควบคุม ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายฉบับ ที่พบว่าการบริหารงานของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นระบบและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและบุคลากร รวมถึงผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปลาปาก มีการดำเนินงานภายใต้กรอบนโยบาย ระเบียบ และแนวทางการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้การรับรู้ต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยบางฉบับที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ได้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างในระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน เนื่องจากองค์กรมีระบบการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งช่วยลดความแตกต่างในการรับรู้ของบุคลากรและผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการอบรมหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

3. ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อื่น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่สามารถเปรียบเทียบและอ้างอิงได้ในวงกว้าง

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร หรือรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

3. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายผลการวิจัยได้รอบด้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **การพัฒนาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). **แนวทางการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.**

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). **คู่มือการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

จิรประภา อัครเศรณี. (2561). **ภาวะผู้นำและการบริหารองค์การภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชาญชัย อาจิณสมาจาร. (2558). **หลักการบริหารและการจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2559). **การบริหารเชิงระบบในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2560). **การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2560). **การบริหารภาครัฐแนวใหม่กับการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2560). **การบริหารภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ธีรยุทธ บุญมี. (2557). **การบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- ธานี เกสดาภรณ์. (2561). **การวิจัยเชิงปริมาณ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2560). **สถิติขั้นสูงเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศ วะสี. (2559). **การพัฒนาท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- พิชิต ฤทธิ์จัญญ. (2560). **หลักการบริหารองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2561). **การบริหารงานภาครัฐและการจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2561). **ทฤษฎีการวัดและประเมินผล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2559). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2562). **แนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2563). **หลักความโปร่งใสและการตรวจสอบการดำเนินงานภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ป.ป.ช.

อเนก เหล่าธรรมทัศน์. (2558). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

Boyatzis, R. E. (1982). **The competent manager: A model of effective performance**. New York : John Wiley and Sons Inc.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2018). **Research methods in education**. London: Routledge.

Creswell, J. W. (2014). **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Cohen, J. (1988). **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Daft, R. L. (2016). **Organization theory and design**. Boston: Cengage Learning.

Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). **Public administration: An action orientation**. Boston: Cengage Learning.

Drucker, P. F. (2007). **Management challenges for the 21st century**. New York: HarperCollins.

Federation of Accounting Professions. (2011). **Accounting standards**, Issue 18, Income.

Retrieved from <http://www.fap.or.th>. [In Thai]

Field, A. (2018). **Discovering statistics using IBM SPSS statistics**. London: Sage Publications.

Field, A. (2018). **Discovering statistics using IBM SPSS statistics**. London: Sage Publications.

Gattiker, U.E. and Larwood, L. "Subjective career success : **A study of managers and support personal**. *Journal of Business and Psychology*1. (2) 1986 : 78-94

Gibbins, M. and Trotman, K. T. 2002. **Audit Review: Managers' Interpersonal Expectations and Conduct of the Review.** Contemporary Accounting Research.

Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). **Multivariate data analysis** (7th ed.). New Jersey: Pearson.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). **Multivariate data analysis.** Harlow: Pearson Education.

Howell, D. C. (2013). **Statistical methods for psychology.** Belmont, CA: Wadsworth.

Kahn, William A. (1990). **Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work.** Academy of Management Journal.33(4): 692-724.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). **Reinventing government.** Reading, MA: Addison-Wesley.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). **Management.** Boston: Pearson Education.