



มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

บทความวิจัย

บทความวิจัย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2568 เล่มที่ 4 ลำดับที่ 1 - 56

สร้างบัณฑิต ผลิตผู้นำ เลิศล้ำวิชาการ บริหารสังคม อุดมคุณธรรม

คณะรัฐศาสตร์

คำนำ

คณะรัฐศาสตร์ได้จัดเอกสารเผยแพร่บทความวิจัยผลงานของผู้สำเร็จการศึกษา
ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกิดจากผลงานของนักศึกษา
ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2568
เพื่อให้นักศึกษาได้มีช่องทางในการนำผลงานวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มาเผยแพร่ให้สาธารณชนได้รับรู้และนำผล
การศึกษาวิจัยไปใช้ประโยชน์ในวงกว้างต่อไป

บทความวิจัยนี้ จะแบ่งเป็น 4 เล่ม ดังนี้

เล่มที่ 1 จะมี ลำดับที่ 1 - 55

เล่มที่ 2 จะมี ลำดับที่ 1 - 63

เล่มที่ 3 จะมี ลำดับที่ 1 - 62

เล่มที่ 4 จะมี ลำดับที่ 1 - 56

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

คณะกรรมการบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

ที่		หน้า
1	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี	จตุรวัตร ไสภิน 1
2	แรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย	จันทนา เนียมน้อย 17
3	ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร	จิตตรา มะนาวหวาน 41
4	วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่	จุฑามาส สุทธิสิน 60
5	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร	ชิษณุพงศ์ เรืองวุฒิสาร 79
6	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐกรณีศึกษา ผู้สูงอายุในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี	ฐิติพร ไพบูลย์ปรีดี 93
7	การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร	ณรงค์ วิริต 114

สารบัญ

ที่		หน้า
8	การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต ในย่านเมืองเก่าภูเก็ต	ณัฐจักษ์ญา แสงโพธิ์ 136
9	บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ	ณัฐพล หงส์ไทย 149
10	การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช	ทันตแพทย์หญิง ณัฐวดี เตมีรักษ์ 166
11	แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	ณิกานต์ ราษฎร์บุรณะ 187
12	แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี	ณิกานต์ ราษฎร์บุรณะ 197
13	อิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ในกรุงเทพมหานคร	ณิดา พุกษาธีระกุล 214

สารบัญ

ที่		หน้า
14	การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร	ธงชัย ผิวจันทร์ 235
15	การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์	ธนบดีนทร์ คะอังกู 245
16	การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา	ธันวา สีสัมบัติ 268
17	การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของ เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี	นพรัตน์ ผลทับทูล 282
18	คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาล เมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	นันทวุฒิ จินาสุ่น 302
19	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี	นิตยา ศรีบุรินทร์ 323
20	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วย แถลง จังหวัดนครราชสีมา	น้ำผึ้ง ผันกระโทก 343

สารบัญ

ที่		หน้า
21	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี	ปัทมา เสนาธรรม 363
22	แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์	ปัทมวารรณ จวงไธสง 378
23	ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จ ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร	หม่อมหลวงปัญญนุช เกษมสันต์ 400
24	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย	พรรณี ชาเอ็ก 422
25	นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ของประชาชน ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร	พัชรภรณ์ สฤณีเวชวรกุล 440
26	ปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลัง ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี	พัทธ์ธีรา ศรีพิพัฒนะกุล 452
27	วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี	พิสมัย หารไชย 475

สารบัญ

ที่		หน้า
28	ประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์	
	พิสิทธิ์ อัครเกียรติภูมิ	490
29	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	
	พีระพงษ์ ศรีสนทอง	510
30	แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร	
	พีรพัฒน์ อินทร์อำนวย	529
31	การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม	
	เฟื่องลดา อินดีสี	545
32	ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวใน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	
	ภาณุวัฒน์ กาทอง	557
33	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาด เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร	
	มนุเชษฐ์ ด่านวิไล	575

สารบัญ

ที่		หน้า
34	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี	มานพ จันทรนาลาว 586
35	การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ในจังหวัดเชียงใหม่	เยาวเรศ ชินวัตร 600
36	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอดำรงวิทยะปาล จังหวัดกาญจนบุรี	ลัดดาพร เชื้องเห็น 617
37	อิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร	วอน อ่อนวงศ์ 644
38	การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์	วรพล ทองสง่า 657
39	กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย	วิจิตรา ตระการเกลิงศักดิ์ 676
40	การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี	รวีณัฐ ลักษณะวิริยะกุล 692

สารบัญ

ที่		หน้า
41	การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม	
	ศิริรณาสว่างล้ำ วิทย์ฐานกรณ์	710
42	ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา	
	ศิริวรรณ ผ่องเสริมสุข	727
43	การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร	
	สรลลนา ชัยกิตติวัฒน์	749
44	ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร	
	สิริวิทย์ ยืนยงค์	768
45	คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี	
	สุดา ก่อเกียรติพิทักษ์	785
46	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์	
	สุภารัตน์ ทะซ็อน	804
47	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	
	สุทิน พร้อมสระน้อย	822

สารบัญ

ที่		หน้า
48	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล คลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	843
	สุพิชญ์ชา อินันนทะ	
49	สัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	863
	สุรียน ศรีอรทัยกุล	
50	ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการของ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน	877
	จำเริญชาติ ทับทิม	
51	คุณภาพให้บริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ	895
	อนรรตน์ ล่องแดง	
52	แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร	910
	อรณิชา จงสถาพรพันธุ์	
53	การพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี	925
	อาคม เงินลา	
54	การจัดการสาธารณะและมาตรการรับมือของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบท ในเมืองเจิ้งโจว สาธารณรัฐประชาชนจีน	943
	นางสาวซิน เฉิน (Miss Xin Chen)	

สารบัญ

ที่

หน้า

55	การเปลี่ยนแปลงการก่อสร้างเมืองอัจฉริยะของบริการห้องสมุดสาธารณะ ของเมืองเซินเจิ้น ประเทศจีน	นางสาวจิงลี่ เคา (Miss Jingli Cao)	950
56	การดำเนินนโยบายการฟื้นฟูชนบทประกันสุขภาพในเมืองซินหยาง สาธารณรัฐประชาชนจีน	นายชิงเซียง เว่ย (Mr. Qingxiang Wei)	957

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์

อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

**EFFECTIVENESS OF DISASTER PREVENTION AND MIGRATION
PERFORMANCE OF BANGTANAI**

SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,

PAK KRET DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE

จตุรวัตร ไสภิน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งหมด 6,798 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซ์และมอร์แกน ได้จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test, F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.75$) และ (2) ผลการเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน การป้องกัน การบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of effectiveness of disaster prevention and mitigation performance of Bangtanai Subdistrict Administrative Organization, Pak Kret District, Nonthaburi Province, and (2) to compare the effectiveness of disaster prevention and mitigation performance of Bangtanai Subdistrict Administrative Organization, Pak Kret District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population was 6,798 people living in Bangtanai Subdistrict Administrative Organization, Pak Kret District, Nonthaburi Province. The sample size was determined by using Krejci and Morgan table, resulting in 380 people. A simple random sampling method was used to select the sample. The data collection tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test, F-test.

The research results found that (1) The level of the effectiveness of disaster prevention and mitigation performance of Bangtanai Subdistrict Administrative Organization, Pak Kret District, Nonthaburi Province was at a high level overall ($\bar{x} = 3.78$). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average value was the aspect of the process of disaster prevention and mitigation services ($\bar{x} = 3.81$), followed by the aspect of personnel ($\bar{x} = 3.78$), knowledge and ability ($\bar{x} = 3.77$), and the aspect with the lowest average value was the aspect of facilities ($\bar{x} = 3.75$), (2) the results of the comparison of the effectiveness of disaster prevention and mitigation performance of Bangtanai Subdistrict Administrative Organization, Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by gender, age, education level, occupation, and average monthly income, found that overall and each aspect were not significantly different at the .05 level.

Keywords: Effectiveness Disaster Prevention and Mitigation, Performance, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ด้านสาธารณสุขในปัจจุบันถือเป็นปัญหาสำคัญ และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น สาธารณภัยที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เป็นเหตุที่เกิดขึ้นโดยที่ประชาชนหรือผู้เกี่ยวข้องไม่ทราบล่วงหน้า ดังนั้น เมื่อเกิดเหตุดังกล่าวขึ้นจะเกิดความสับสน วุ่นวาย การระงับภัยหรือการแก้ไขปัญหาไม่ทันเวลาที่ ทำให้สาธารณภัยดังกล่าว ขยายลูกกลม ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายมากยิ่งขึ้น สาธารณภัย หมายถึง ภัยอันตรายหรือเหตุการณ์ร้ายแรงในชุมชนหรือในสังคมซึ่งเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เกิดความสูญเสียอย่างรุนแรง แก่ร่างกายชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจและความมั่นคงของชาติ (โกศล สอดส่อง, 2565)

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของสาธารณภัยว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณชนไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติมีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชนหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐและให้หมายความถึง ภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย (อำภา รักษาถิ่น, 2563) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมีหลายหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น กระทรวงมหาดไทยถือเป็นหน่วยงานหลักในการบูรณาการการบริหารจัดการในส่วนภูมิภาค และสรรพสร้างประสิทธิภาพของการบริการสาธารณะให้กับประชาชน รวมทั้งยกระดับความเป็นอยู่ให้กับประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศ

โดยก่อนการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 นั้น งานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอยู่ในการควบคุมกำกับดูแลของกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2545 ได้ยุบรวมภารกิจของกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนมาสังกัดกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 สังกัดกลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง (ทัตดาว ขวรงค์ อุษา, 2563)

การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ถือเป็นภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่รัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องกระทำเพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้รัฐยังมีหน้าที่ในการระมัดระวังและป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่ราษฎรของตน

ด้วย โดยในการดำเนินการดังกล่าวรัฐจะต้องศึกษาและวางแผนการป้องกันภัย การจัดกำลังคนการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ การวางมาตรการต่างๆ ตลอดจนการกำกับให้ดำเนินการตามมาตรการนั้นด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนจึงเป็นองค์กรหลักที่สำคัญที่จะสามารถดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นได้ในเบื้องต้นอย่างรวดเร็วและตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายได้กำหนดให้ภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบกับพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 กำหนดให้ เทศบาลเมืองพญา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน รวมทั้งการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วย จากกฎหมายและบทบัญญัติแห่งกฎหมายดังกล่าวทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ เข้ามามีบทบาทในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัยด้วย เนื่องจากเป็นหน่วยงานปกครองในระดับท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และในปัจจุบันสถานการณ์ด้วยสาธารณภัยมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นรุนแรงและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี รวมทั้งสิ้น จำนวน 6,798 คน ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2566 (กรมการปกครอง, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) จากจำนวนประชากรทั้งหมด จำนวน 6,798 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

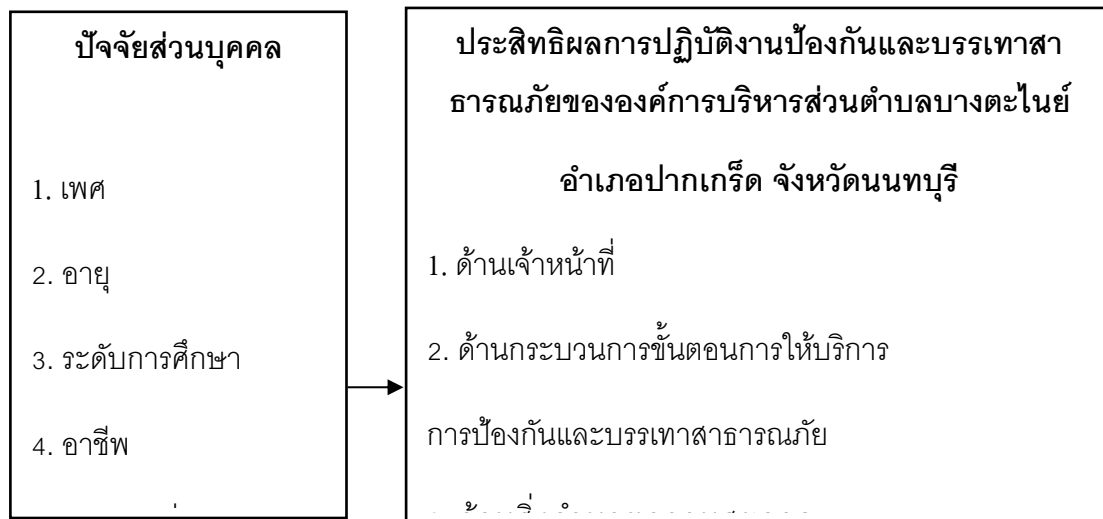
เพื่อศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ใน 4 ด้านได้แก่

1. ด้านเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านความรู้ความสามารถ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Good (1973) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง ความสามารถในการทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนา โดยใช้เวลาและความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้ผลงานสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ได้

Certo (2000) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยประสิทธิผลมุ่งเน้นไปที่การ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things)”

สมพงษ์ เกษมสิน (2556) กล่าวว่า คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้อย่างน้อยอย่างคุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน และ

รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงาน บุคคลแบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้

(1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนงาน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายให้แก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานสำเร็จตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงานจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

(2) คุณภาพงาน (Quality of Work) เป็นคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลา และเป็นที่พึงพอใจ จากผลงานที่สำเร็จจากการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง

(3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ ผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจชัดเจนในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานที่เกี่ยวกับตนเองและงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี บรรลุตามวัตถุประสงค์

(4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือ

(5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือกันและกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

(6) มีความไว้วางใจ (Trust) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ความละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ใส่ใจในเรื่องเวลา และเรื่องอื่น ๆ

(7) มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการเฝ้าหาความรู้ ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล่าวที่จะเริ่มต้นงานด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว การดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 6,798 คน ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2566 (กรมการปกครอง, 2566)

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 380 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสร้างขึ้นจากการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามในลักษณะแบบปลายปิด เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มี 20 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านเจ้าหน้าที่ 2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านความรู้ความสามารถ ผู้วิจัยได้ใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยกำหนดเป็นตัวเลข และความหมาย คือ

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.51 – 5.00	ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.51 – 4.50	ระดับการปฏิบัติงานมาก
2.51 – 3.50	ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง
1.51 – 2.50	ระดับการปฏิบัติงานน้อย
1.00 – 1.50	ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งในรูปแบบของงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นคำถามในแบบสอบถาม
2. จากนั้นจึงกำหนดกรอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้ครอบคลุมพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา
3. เมื่อลงมือร่างแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้ว ได้นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา พร้อมทั้งรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความเหมาะสมของประเด็นคำถาม เพื่อนำมาปรับแก้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. หลังจากนั้น ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลองจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างหลัก เพื่อนำผลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้

สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการคำนวณพบว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ที่ 0.94

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว มาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้นำหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีถึงองค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอเก็บข้อมูลจากประชาชน
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 380 ชุดให้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัย โดยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด และสามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับมาได้ครบทุกชุด จำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนถัดไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแยกผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

3. การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กรณีประชากร 2 กลุ่ม คือ เพศ โดยใช้ค่าที (t-test)

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คิดเป็นร้อยละ 57.74 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๖ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.32 ประกอบอาชีพ ค้าขาย จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 25,000 บาท จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.32

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.78$) ด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.77$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.75$)

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พุดสุภาพ อธิบายดี การวางตัวเหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.78$) เจ้าหน้าที่สามารถประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$) มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{X} = 3.77$) และเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$)

2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลไกการแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชนมีความแม่นยำและสามารถแจ้งข้อมูลได้ทันเวลา ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา หน่วยงานสามารถประสานงานและระดมความช่วยเหลือจากองค์กรภายนอกได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.78$) ระบบบริหารจัดการภัยพิบัติได้รับการจัดเตรียมอย่างรอบด้าน ทั้งก่อนเกิดเหตุ ระหว่างเกิดเหตุ และหลังจากเหตุการณ์ พร้อมดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$) มีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสาธารณภัยระดับตำบลและทบทวนแผนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งบประมาณได้รับการจัดสรรอย่างสม่ำเสมอและมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.76$)

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีระบบเตือนภัยที่ถูกต้อง เหมาะสม และใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม และภัยแล้ง ($\bar{X} = 3.78$) มีการจัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.78$) มีช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.77$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเตรียมยานพาหนะที่สามารถเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 3.61$)

2.4 ด้านความรู้ความสามารถ พบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมทั้งในด้านทักษะและประสบการณ์ในการจัดการภัยพิบัติในสถานการณ์จริง ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องตามแผนงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.86$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.75$) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์เพื่อเตรียมรับมือกับภัยพิบัติ ($\bar{X} = 3.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.68$)

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภัยพิบัติใน โดยการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและต่อเนื่อง

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

1.4 ควรส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการเพิ่มพูนทักษะในภาคปฏิบัติ เพื่อยกระดับความพร้อมในการจัดการภัยพิบัติ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังหน่วยงานท้องถิ่นในพื้นที่ชนบทหรือเมืองขนาดใหญ่ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในลักษณะต่าง ๆ

2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาเชิงโครงสร้างหรือข้อจำกัดต่าง ๆ

2.3 ควรศึกษารายละเอียดในแต่ละด้าน หรือผลกระทบจากการฝึกอบรมบุคลากรในภาคสนาม เพื่อช่วยเป็นแนวทางการพัฒนาได้อย่างตรงจุดยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2557). **คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการฝ่ายพลเรือน.
- กำพล จิตรรักษา (2566) การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลกุดชุมพัฒนา อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร. **Journal of Modern Learning Development**, 7(3), 100-113.
- โกศล สอดส่อง. (2565). การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลนาคำไฮ อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต. **Journal of Modern Learning Development** 101 ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนเมษายน 2565
- ทัดดาว ขรรค์อุษา. (2563) **ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านป้องกันภัยของเทศบาลตำบลบางน้ำเปรี้ยว อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการเมืองการปกครอง สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จำนงค์ ตามสมัยรบ (2566). **ประสิทธิภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าโมก อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2556). **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2558). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ก.พ.
- ทำนุ พาน่อนน้อม. (2566). **การบริหารงานด้านการป้องกันภัยของเทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ประทาน คงฤทธิศึกษาการ. (2554). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ปรีชา มาชะเข็นต์. (2554). **คู่มือฝึกอบรมการปลูกจิตสำนึกเพื่อเตรียมพร้อมรับภัยน้ำท่วม 2553**.
กรุงเทพฯ: เทมมา กรุ๊ป.

พงศ์กฤษณ์ เสนีวงศ์. (2551). **การบริหารงานป้องกันและควบคุมสาธารณภัย**. (อัครสำเนา)

พิทักษ์ มั่นจันทิก. (2558). กลยุทธ์การบริหารด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล ใน
เขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. **Veridian E-Journal, Slipakorn University ฉบับ ภาษาไทย สาขา**
มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(2), 2351-2368.

ภูธร อนันโนทัย. (2564). ประสิทธิภาพการจัดการเครือข่ายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ
เทศบาลตำบลห้วยฉัตร อำเภอห้วยฉัตร จังหวัดลำปาง. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและ**
นวัตกรรมท้องถิ่น, 7(3), 121-135.

สำเร็จ มุ่งศึกษา. (2566). **การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน**
ตำบลเกาะเต่า อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ. (2553). **การจัดการสาธารณภัย**. เชียงใหม่: สาขาวิชาการจัดการสาธารณ ภัย.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2556). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนา
พานิช.

สัญญา มณีแจ่มใส. (2565). ประสิทธิภาพการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบล
เกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก **วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง**, 12(1), 144– 158.

อำภา รักษาถิ่น. (2563). **การปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน**
ตำบลบ้านฝือ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์. **วารสารไตรศาสตร์**. ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2566.

Certo, S. C. (2000). **Modern Management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw Hill.

Galloway, G. E. (2003). **Emergency Preparedness and Response – Lessons Learned from 9/11**
 in Cutter, Susan L., Richardson, Douglas B. & Wilbanks, Thomas J. Eds. **The Geographical
 Dimensions of Terrorism** New York: Routledge, p. 27- 34.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service the Quest for Effective Performance.**
 New York: McGraw-Hill.

Waugh Jr., W. L., & Hy, J. (Eds.) (1990). **Introduction to Emergency Management.** Westport, CT:
 Greenwood Publishing Group, 1-10.

แรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย

MOTIVATION IN PLAYING SPORTS OF

THAI OLYMPIC ATHLETES

จันทนา เนียมน้อย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย และ (2) เสนอแนะแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักกีฬาไทยที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการแข่งขันโอลิมปิกเกมส์ 2024 จำนวน 51 คน จาก 16 ชนิดกีฬา กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 50 คน โดยใช้จำนวนทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาด้านความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ (2) แนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทย พบว่า ควรเพิ่มงบประมาณและทุนสนับสนุนนักกีฬา ส่งเสริมการฝึกซ้อมที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาทักษะกีฬา จัดการแข่งขันระดับนานาชาติและการแข่งขันในระดับชาติอย่างต่อเนื่อง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสนามฝึกซ้อม สร้างระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรมและเป็นมืออาชีพ ส่งเสริมความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และสังคมในการสนับสนุนนักกีฬา และสนับสนุนการเข้าถึงโค้ชและผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การเล่นกีฬา นักกีฬาโอลิมปิก ประเทศไทย

ABSTRACT

This research aimed to (1) study the level of motivation in playing sports of Thai Olympic athletes, and (2) to suggest the guidelines for supporting and developing motivation in playing sports of Thai Olympic athletes.

The research was quantitative. The population used in the research was Thai athletes who were selected to participate in the 2024 Olympic Games, totaling 51 people from 16 sports. The sample consisted of 50 people, using the total number as the sample in this study. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were: frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) the level of motivation in playing sports of Thai Olympic athletes was at a high level ($\bar{X} = 3.93$). When classified by aspect, it was found that income and benefits were at a high level ($\bar{X} = 4.08$), followed by future advancement at a high level ($\bar{X} = 4.00$), followed by honor and reputation at a high level ($\bar{X} = 3.94$), followed by love, aptitude, and interest at a high level ($\bar{X} = 3.83$), and related persons ($\bar{X} = 3.82$) at a high level, respectively, and (2) the suggestions of guidelines for supporting and developing motivation in playing sports of Thai Olympic athletes found that budget and funding should be increased to support athletes, promoted effective training and developed sports skills, organized international and national competitions continuously, developed facilities and training grounds, created a fair and professional reward system, promoted cooperation from family, community, and society in supporting athletes, and supported access to quality coaches and experts.

Keywords: Motivation, Playing Sports, Olympic Athletes, Thailand

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกีฬามีความสำคัญต่อประชาชนในชาติ ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การเสริมสร้างสุขภาพและสมรรถภาพที่ดี ปลูกฝังความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เกิดความสมานฉันท์ของคนในชาติ รวมไปถึงการสร้างภูมิใจ สร้างชื่อเสียง สร้างรายได้ สร้างอาชีพ และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นทุกประเทศจึงส่งเสริมให้ประชาชนมีความเป็นเลิศทางการกีฬา ประกอบอาชีพทางการกีฬา รวมถึงการพัฒนากีฬาไปสู่อาชีพ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศอีกทางหนึ่ง (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2554) และความสำเร็จด้านการกีฬาของประเทศสามารถเป็นดัชนีตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จและความเจริญทางด้านเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวม (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

การกีฬาโอลิมปิกถือเป็นเวทีการแข่งขันระดับโลกที่แสดงถึงศักยภาพและความสามารถของนักกีฬาจากทุกประเทศ การเข้าร่วมและการสร้างผลงานในกีฬาโอลิมปิกไม่เพียงแต่เป็นความสำเร็จส่วนตัวของนักกีฬาเท่านั้น แต่ยังเป็นความภาคภูมิใจของชาติ และสะท้อนถึงการพัฒนาด้านกีฬาของประเทศนั้นๆ สำหรับประเทศไทย แม้จะมีการส่งนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันโอลิมปิกอย่างต่อเนื่อง แต่จำนวนเหรียญรางวัลและผลงานที่โดดเด่นยังคงมีจำกัดเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชียด้วยกัน

นักกีฬาจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการฝึกซ้อมกีฬาและการวางแผน เพราะการวางแผนการฝึกซ้อมเป็นการพัฒนาทั้งทักษะทางการกีฬาและเพิ่มสมรรถภาพทางกายให้แข็งแรง ส่งผลต่อการมีสมรรถภาพทางจิตใจที่ดี จะเห็นได้ว่าการฝึกซ้อมกีฬาเป็นทั้งการพัฒนาทั้งร่างกายและสมรรถภาพทางจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการได้รับชัยชนะในการแข่งขันกีฬา (Panthong et al., 2017) นอกจากนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมก็มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนนักกีฬาให้ประสบความสำเร็จ เพราะสิ่งแวดล้อมเกี่ยวข้องกับครอบครัว ซึ่งเป็นแรงผลักดันและสนับสนุนในการเล่นกีฬา รวมถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น เพื่อนและอุปกรณ์การฝึกซ้อม ซึ่งล้วนมีส่วนช่วยให้นักกีฬาประสบความสำเร็จในด้านกีฬา (Poonsem, 2020) นอกจากนี้ การมีแรงจูงใจที่ดียังมีส่วนช่วยให้นักกีฬาได้รับชัยชนะในการแข่งขันกีฬา เพราะแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้นักกีฬาเกิดความพยายามเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ (Weinberg & Gould, 2007)

แรงจูงใจ คือ พลังผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ผู้ที่มีแรงจูงใจจะใช้ความพยายามในการกระทำเพื่อไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่ผู้ที่ไม่มีความจูงใจจะไม่แสดงความพยายามหรือเลิกกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย แรงจูงใจมี 2 ประเภท ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic) ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวนักกีฬาเอง เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้าในกิจกรรมกีฬาที่ตนเองกระทำอยู่ ความต้องการหรือความพยายามที่จะเอาชนะกิจกรรมที่ทำท้าทายความสามารถ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic) คือ แรงจูงใจที่มาจากปัจจัยภายนอก เช่น เงินรางวัล วัตถุ ตำแหน่งแชมป์ การได้รับแรงเสริมจากโค้ชหรือคนใกล้ชิด ผลย้อนกลับ และชื่อเสียงหรือการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งส่งผลให้ต้องการประสบความสำเร็จจากการเล่นกีฬา (เจษฎา จันทรประดิษฐ์, 2563)

ในบริบทของนักกีฬาโอลิมปิกไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่เส้นทางนักกีฬาโอลิมปิกอาจประกอบด้วยแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก เช่น ความรักในกีฬา ความมุ่งมั่นในการประสบความสำเร็จ การได้รับการยอมรับจากสังคม และการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว หรือแม้กระทั่งการได้รับการ

ส่งเสริมจากภาครัฐและองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยจากการฝึกซ้อมที่ทุ่มเททั้งเวลาและความพยายาม รวมถึงปัจจัยทางการเงินที่สามารถสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเข้าสู่เส้นทางนักกีฬาโอลิมปิกของไทย การศึกษานี้ไม่เพียงแต่จะช่วยให้เราเข้าใจถึงแรงจูงใจที่ผลักดันให้นักกีฬาไทยก้าวไปสู่การแข่งขันในระดับโอลิมปิก แต่ยังช่วยให้สามารถออกแบบแนวทางและกลยุทธ์ในการส่งเสริมและพัฒนา นักกีฬาไทยในอนาคต โดยการพิจารณาความต้องการที่แท้จริงและข้อจำกัดที่นักกีฬาเผชิญ รวมถึงการสร้างโอกาสในการเตรียมความพร้อมทั้งด้านการฝึกซ้อม การสนับสนุนทางการเงิน และการสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักกีฬาเพื่อให้พวกเขาสามารถประสบความสำเร็จในเวทีโอลิมปิกและสามารถยืนหยัดเป็นตัวแทนของชาติได้ในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทย

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย มีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ (2) ด้านรายได้ และผลประโยชน์ (3) ด้านเกียรติยศชื่อเสียง (4) ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และ (5) ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตประชากร

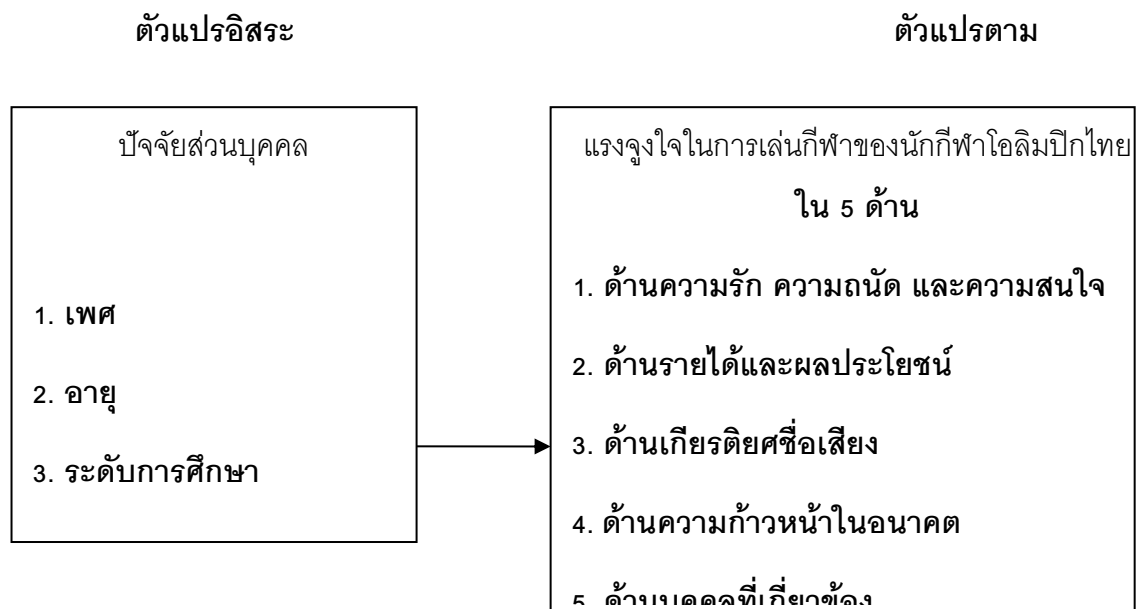
ขอบเขตประชากรในที่นี้ ได้แก่ นักกีฬาไทยที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการแข่งขันโอลิมปิกเกมส์ 2024 จำนวน 51 คน จาก 16 ชนิดกีฬา

3. ตัวแปรในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประเภทการแข่งขัน

2) ตัวแปรตาม(Dependent Variables) ได้แก่ (1) ด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ (2) ด้านรายได้และผลประโยชน์ (3) ด้านเกียรติยศชื่อเสียง (4) ด้านความก้าวหน้าในอนาคต (5) ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของกีฬา

Australian Bureau of Statistics (2005) กล่าวว่า กีฬาเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ใช้แรงของร่างกาย ทักษะความสามารถ หรือการทำงานประสานระหว่างมือกับตา อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบของการแข่งขันที่มีกฎกติกาและรูปแบบของการแข่งขัน

วรศักดิ์ เพียรชอบ (2555) กล่าวว่า กีฬาเป็นกิจกรรมที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เล่นเพื่อความสนุกสนาน และเพื่อแสดงออกซึ่งความสามารถและความสวยงามด้วยการเคลื่อนไหวของร่างกายในเวลาว่างตามกฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่หวังผลตอบแทนอย่างอื่น

เกษม พันธุสะ (2544) กล่าวว่า กีฬามีความหมายกว้างขวางมาก ซึ่งหมายถึงกิจกรรมการเล่น กิจกรรมยามว่าง เกมการทดสอบ หรือการแข่งขันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดทักษะความชำนาญ ความแข็งแรง ความอดทน และความสง่างามทางร่างกายของบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมประเภทเดี่ยว ประเภทคู่ และประเภททีม หรือกีฬาทางน้ำ

สมคิด ชิตประสงค์ (2553) ได้ให้ความหมายของกีฬาไว้ว่า กีฬาเป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดความบันเทิง ให้ความสนุกสนานจากการได้เล่นภายใต้กฎกติกา เนื้อที่และขอบเขตของเวลากำหนดไว้อย่างเป็นระเบียบที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมทางด้านสังคมภายในกลุ่มของผู้เล่นเป็นเครื่องมือสื่อความเข้าใจของสังคมรอบด้านด้วย นอกจากนี้การกีฬายังหมายถึงการนำกิจกรรมที่มีลีลาทางการเล่นซึ่งจะต้องใช้ความเป็นธรรม เป็นกีฬาเพื่อกีฬาและเพื่อความพอใจของแต่ละคน

ประทุม ม่วงมี (2557) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมที่บุคคลหรือทีมทำโดยมีกติกา (Rules) ระเบียบข้อบังคับ (Regulation) อาจเป็นกิจกรรมที่ทำเพื่อสุขภาพ เพื่อการแข่งขัน หรือเพื่อเป็นอาชีพก็ได้ เชื่อกันว่ากีฬาเป็นวัฒนธรรมสังคมจะอยู่กันอย่างมีกติกา สงบสุข หากคนในสังคมดำเนินชีวิตได้ตามปรัชญาของกีฬา เมื่อแบ่งกีฬาตามนิยามดังกล่าวทำให้สามารถแบ่งกีฬาออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กีฬาที่ต้องอาศัยกล้ามเนื้อมัดใหญ่ และกีฬาที่ต้องอาศัยกล้ามเนื้อมัดเล็ก

สรุป กีฬาเป็นกิจกรรมที่บุคคลหรือทีมทำภายใต้กฎกติกาและระเบียบข้อบังคับ โดยมีมุ่งหวังความบันเทิง ความสนุกสนาน และการแสดงออกซึ่งความสามารถทางร่างกาย ผ่านการเคลื่อนไหวหรือการ

ทำงานประสานระหว่างมือกับตา ซึ่งอาจทำเพื่อสุขภาพ การแข่งขัน หรือเป็นอาชีพ และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสังคมด้วยการสร้างความเข้าใจและความสงบสุขในกลุ่มผู้เล่นตามปรัชญาของกีฬา

ความสำคัญของกีฬา

กิตติศักดิ์ คลังดิษฐ์ (2559) กล่าวว่า การแข่งขันกีฬามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากร เพราะเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตให้ผู้เข้าร่วมแข่งขันได้เผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้า เป็นการทดสอบความรู้ ความสามารถ อารมณ์ และจิตใจของผู้เข้าร่วมการแข่งขัน เนื่องจาก "กีฬา" เป็นกิจกรรมการเล่น การแข่งขันที่มีระเบียบแบบแผน มีรูปแบบการเล่นและขบวนการเล่นเป็นลักษณะเฉพาะ มีกฎกติกา ซึ่งเป็นการบังคับให้ผู้เข้าร่วมแข่งขันต้องดำเนินกิจกรรมได้เงื่อนไขอันเดียวกัน ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับชีวิตหลายประการ ได้แก่

1. ประสบการณ์ของความสำเร็จ อันเป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้บุคคลกระทำในทุกสิ่งด้วยความปิติยินดีและความผิตหวัง ทำให้เพิ่มความพยายามปรับปรุงให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป การปรับสภาพทางด้านจิตใจต่อผลสำเร็จและความผิตหวังในการเล่นกีฬานั้นเป็นการฝึกที่ดีเลิศ ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกับสภาพการณ์ของชีวิตจริง

2. สมรรถภาพทางกาย การเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาช่วยให้เกิดการพัฒนากายทางด้านความแข็งแรงและความอดทน รวมทั้งการทำงานประสานกันของระบบประสาทและกล้ามเนื้อ ส่งเสริมให้เกิดความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉง และมีความเชื่อมั่น สามารถบังคับการเคลื่อนไหวได้เป็นอย่างดี การแข่งขันกีฬาจะพัฒนาความสง่างามของบุคลิกภาพและประสิทธิภาพของผู้เข้าร่วมแข่งขัน

3. สุขภาพจิตและอารมณ์ การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ นั้น เป็นการให้ความสนใจที่มีจุดหมาย เป็นการดึงดูดสนใจของแต่ละคนมารวมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการนำภาวะจิตใจของเขาออกจากตัวไปสู่จุดสนใจข้างนอกได้ การแข่งขันกีฬาเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและการเรียน

4. ประสิทธิภาพทางสังคม การเข้าร่วมการแข่งขันทำให้บุคคลมีโอกาสได้สร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างกว้างขวาง ช่วยทำให้เรียนรู้และเข้าใจชีวิตมากขึ้น อันจะทำให้เราปรับตัวเข้ากับสังคมได้ง่าย ไม่ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ใด เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไป

5. การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาเป็นวิธีการที่ใช้เวลาว่างอย่างชาญฉลาดและเต็มไปด้วยความสนุกสนาน

6. ความรักหมั่นคนะ การแข่งขันกีฬาส่งเสริมให้มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความสามัคคีที่ได้รับจากการแข่งขันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง

การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก

กีฬาโอลิมปิก เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน นับตั้งแต่สมัยราชอาณาจักรกรีซโบราณ เทือกเขาโอลิมปัส แล้ว โดยในยุคแรกจะเป็นการประลองของเหล่านักรบ และผู้ทรงพลัง ซึ่งโอลิมปิกโบราณนั้น จะเน้นกีฬาประเภทกรีฑาเป็นหลัก แต่ก็มี การต่อสู้ และการแข่งรถม้า บวกเข้ามาด้วย ในสมัยนั้นผู้เข้าแข่งขันต้องเปลือยกาย เพื่อแสดงความกำยำล่ำสันของร่างกาย และอนุญาตให้เฉพาะผู้ชายเท่านั้น ที่ลงทำการแข่งขันได้ นับแต่นั้นมา การแข่งขันกีฬาโอลิมปิก ก็มีการแข่งขันมาอย่างต่อเนื่อง กว่า 1,200 ปี ซึ่งส่วนใหญ่ก็ยังแข่งกันแต่กีฬาเดิม ๆ ไม่ได้มีชนิดกีฬาที่มากมายสักเท่าไร จะมีเพียง 5 ประเภท เท่านั้น คือ วิ่ง กระโดด มวยปล้ำ ฟันดาบ และขว้างจักร จนถึง ค.ศ.393 ได้มีการประกาศยกเลิกการแข่งขัน เนื่องจากมีการพบว่า มีการว่าจ้างนักกีฬาให้ลงแข่ง หรือล่่มมวยเพื่อหวังเงินรางวัล รวมถึงมีการพนันเกิดขึ้นอีกด้วย ทำให้กีฬาโอลิมปิกโบราณถูกยกเลิกโดยปริยาย หลังจากทีกีฬาโอลิมปิกถูกยกเลิกไปนานกว่า 15 ศตวรรษ จนถึง ค.ศ. 1889 การแข่งขันก็ได้ถูกปัดฝุ่นนำกลับมาแข่งอีกครั้ง โดย บารอน ปีแยร์ เดอ กูแบร์แต็ง ขุนนางชาวฝรั่งเศส ซึ่งเขาได้เริ่มหาความร่วมมือจากประเทศอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา และในประเทศฝรั่งเศสเอง เพื่อให้การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกเกิดขึ้นอีกครั้งโดยเขาใช้เวลาไปกว่า 4 ปี ในการเริ่มฟื้นฟูกีฬาโอลิมปิกขึ้นมาใหม่อีกครั้ง และเขาก็ได้จัดตั้งคณะกรรมการกีฬาโอลิมปิกสากลขึ้นเป็นครั้งแรก ในวันที่ 23 มิถุนายน ค.ศ. 1894 จากนั้น การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกสมัยใหม่ จึงได้เริ่มขึ้นในวันที่ 6 เมษายน ค.ศ. 1896 โดยประเทศแรกที่รับหน้าที่เจ้าภาพ ก็คือ ประเทศกรีซ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของกีฬาโอลิมปิก นั่นเอง โดยการแข่งครั้งนี้จัดแข่งที่กรุงเอเธนส์ และมีประเทศที่เข้าร่วมแข่งขันถึง 15 ประเทศ เลยทีเดียว หลังจากนั้น กีฬาโอลิมปิก ก็ได้จัดแข่งกันอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดให้แข่งในทุก ๆ 4 ปี และหมุนเวียนประเทศเจ้าภาพไปเรื่อย ๆ จนถึงปัจจุบัน (BALLYSLAM, 2567) ประเทศฝรั่งเศส ก็คือเจ้าภาพจัดแข่งขันในครั้งล่าสุดนี้เอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักกีฬาไทยที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการแข่งขันโอลิมปิกเกมส์ 2024 หรือกีฬาโอลิมปิกครั้งที่ 33 ระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม-11 สิงหาคม 2567 ณ กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส จำนวน 51 คน จาก 16 ชนิดกีฬา ประกอบด้วย แบดมินตัน 9 คน ได้แก่ มวยสากล 8 คน กอล์ฟ 4 คน ยกน้ำหนัก 4 คน จักรยาน 4 คน เรือใบ 4 คน เทควันโด 3 คน เทเบิลเทนนิส 3 คน ยิงปืน 3 คน กรีฑา 2 คน ว่ายน้ำ 2 คน ปัญจกีฬาสมัยใหม่ 1 คน ชีม้า 1 คน เรือพาย 1 คน ยูโด 1 คน กีฬาเอ็กซ์ตรีม 1 คน

กลุ่มอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากนักกีฬาเหล่านี้เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์และสามารถให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าสู่เส้นทางนักกีฬาโอลิมปิกได้ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับนักกีฬาเพียง 50 คน เนื่องจากมีนักกีฬา กอล์ฟ 1 คน ที่ไม่สามารถเข้าร่วมการศึกษาได้จากเหตุผลบางประการ เช่น ปัญหาด้านตารางเวลาหรือภาระหน้าที่อื่น ๆ ที่ไม่สามารถให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย ผู้วิจัยได้มีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ อายุ และประเภทการแข่งขัน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย โดยแยกออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ (2) ด้านรายได้และผลประโยชน์ (3) ด้านเกียรติยศชื่อเสียง (4) ด้านความก้าวหน้าในอนาคต และ (5) ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการวิเคราะห์ระดับคุณสมบัติต่าง ๆ จะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ตามที่บุญส่งนิลแก้ว (2541) ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน

มีผลต่อแรงจูงใจ

5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Opened end questionnaires) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การวิจัยแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย และสร้างเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ (Conceptual Framework) ทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของแบบตรวจรายการ (Check List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เสร็จแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัย ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอจดหมายจากมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตจากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล
2. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรเพื่อให้ตอบแบบสอบถาม
3. รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเสร็จแล้ว และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับพร้อมทั้งจัดเรียงและจัดหมวดหมู่แบบสอบถามให้พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน

2. นำผลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์โดยหาค่าดังต่อไปนี้

2.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ และประเภทการแข่งขัน

2.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญกับเกณฑ์ประเมินค่า 5 ระดับของ Best (1977) โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีแรงจูงใจในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 จำแนกตามอายุ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอายุระหว่าง 10-15 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 และจำแนกตามประเภทการแข่งขัน พบว่า ประเภทบุคคล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และประเภททีม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00

2. ระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงมาด้านความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาด้านเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) รองลงมาด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.82$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.1 ด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ ($\bar{X} = 3.83$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า รู้สึกภาคภูมิใจและพอใจเมื่อพัฒนาทักษะในกีฬาที่ตนเองถนัด ($\bar{X} = 3.97$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา สนใจกีฬาชนิดนี้มาตั้งแต่วัยเด็กหรือวัยรุ่น และต้องการเล่นกีฬาอย่างจริงจัง ($\bar{X} = 3.93$) อยู่ในระดับมาก และได้รับโอกาสเข้าร่วมการแข่งขันและได้รับประสบการณ์ที่ดีจากกีฬา ทำให้รู้สึกมีคุณค่า และต้องการพัฒนาต่อไป ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับมาก มีไอดอลหรือนักกีฬาที่เป็นแรงบันดาลใจ ทำให้ต้องการก้าวไปสู่การแข่งขันระดับโลก ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับมาก รู้สึกสนุกและมีความสุขเมื่อได้เล่นกีฬา จึงทำให้ฝึกซ้อมและแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับมาก และการเล่นกีฬาเป็นกิจกรรมที่ทำได้ดีที่สุดในชีวิตประจำวัน ($\bar{X} = 3.56$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.08$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น เงินรางวัล การประกอบอาชีพราชการ ($\bar{X} = 4.30$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา เป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ประจำจากการเป็นนักกีฬามืออาชีพ ($\bar{X} = 4.25$) อยู่ในระดับมาก และเปิดโอกาสในการได้รับการสนับสนุนทางการศึกษา เช่นทุนการศึกษา หรือการฝึกอบรมสิทธิในการเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ($\bar{X} = 4.06$) อยู่ในระดับมาก เป็นช่องทางในการได้รับการสนับสนุนด้านการเงินและสิทธิประโยชน์จากผู้สนับสนุน ($\bar{X} = 4.02$) อยู่ในระดับมาก ช่วยให้ได้รับสิทธิประโยชน์ในด้านการดูแลสุขภาพ ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก และได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น เงินรางวัล การประกอบอาชีพราชการ ($\bar{X} = 3.86$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.3 ด้านเกียรติยศชื่อเสียง ($\bar{X} = 3.94$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ต้องการสร้างชื่อเสียงและเกียรติยศให้แก่ครอบครัวและวงศ์ตระกูล ($\bar{X} = 4.06$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ต้องการได้รับการยอมรับและคำชื่นชมจากสังคมและผู้คนรอบข้าง ($\bar{X} = 4.03$) อยู่ในระดับมาก และปรารถนาที่จะได้รับเกียรติและรางวัลอันทรงคุณค่าจากองค์กรกีฬาและภาครัฐ ($\bar{X} = 4.00$) อยู่ในระดับมาก มุ่งมั่นแข่งขันเพื่อสร้างเกียรติยศและชื่อเสียงให้กับประเทศชาติ ($\bar{X} = 3.94$) อยู่ในระดับมาก ต้องการจารึก

ชื่อไว้ในประวัติศาสตร์วงการกีฬาของไทย ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก และมีเป้าหมายในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเยาวชนและคนรุ่นหลัง ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.4 ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ($\bar{X} = 4.00$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า กีฬาเป็นพื้นฐานในการสร้างอาชีพและโอกาสทางการงานในอนาคต ($\bar{X} = 4.61$) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา มีเป้าหมายที่จะก้าวสู่การแข่งขันระดับอาชีพในเวทีสากล ($\bar{X} = 4.22$) อยู่ในระดับมาก และเพื่อให้ได้โอกาสร่วมงานกับองค์กรชั้นนำทั้งในและต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.85$) อยู่ในระดับมาก ต้องการได้รับทุนการศึกษา หรือโอกาสเรียนรู้เพิ่มเติมจากการเป็นนักกีฬา ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับมาก หวังใช้ประสบการณ์จากการเป็นนักกีฬาเพื่อเปลี่ยนเส้นทางสู่อาชีพโค้ชหรือผู้บริหารกีฬา ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับมาก และเปิดโอกาสให้ตัวเองได้แข่งขันและสร้างประสบการณ์ในระดับนานาชาติ ($\bar{X} = 3.72$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2.5 ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.82$) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ต้องการสร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัวที่คอยสนับสนุน ($\bar{X} = 4.08$) อยู่ในระดับมาก รองลงมา ผู้ปกครองส่งเสริมและสนับสนุนตั้งแต่วัยเด็ก ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการเล่นกีฬา ($\bar{X} = 3.93$) อยู่ในระดับมาก และชื่นชมและต้องการเดินรอยตามนักกีฬาที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ ($\bar{X} = 3.81$) อยู่ในระดับมาก ได้รับแรงสนับสนุนจากชุมชนหรือหน่วยงานท้องถิ่นที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพ ($\bar{X} = 3.75$) อยู่ในระดับมาก ได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้ฝึกสอนที่เห็นแววความสามารถ ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในระดับมาก และได้รับโอกาสจากโครงการสนับสนุนเยาวชนที่มีความสามารถด้านกีฬา ($\bar{X} = 3.67$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. แนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทย พบว่า

- 1) เพิ่มงบประมาณและทุนสนับสนุนนักกีฬา
- 2) ส่งเสริมการฝึกซ้อมที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาทักษะกีฬา
- 3) จัดการแข่งขันระดับนานาชาติและการแข่งขันในระดับชาติอย่างต่อเนื่อง
- 4) พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสนามฝึกซ้อม
- 5) สร้างระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรมและเป็นมืออาชีพ
- 6) ส่งเสริมความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และสังคมในการสนับสนุนนักกีฬา
- 7) สนับสนุนการเข้าถึงโค้ชและผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพ

ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านเกียรติยศชื่อเสียง อยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ อยู่ในระดับมาก และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายได้และผลประโยชน์มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ซึ่งอาจเป็นเพราะนักกีฬาโอลิมปิกหลายคนมองว่าการเล่นกีฬาเป็นอาชีพที่สามารถสร้างรายได้และผลประโยชน์ได้ นอกจากนี้ การที่ด้านความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่านักกีฬาโอลิมปิกมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองและก้าวหน้าในอาชีพนักกีฬา ด้านเกียรติยศชื่อเสียงก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้นักกีฬาโอลิมปิกมุ่งมั่นในการฝึกซ้อมและแข่งขัน การได้รับเหรียญรางวัลหรือการสร้างชื่อเสียงในระดับนานาชาติถือเป็นความภาคภูมิใจและเป็นแรงผลักดันให้พวกเขาพยายามอย่างเต็มที่สำหรับด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ รวมถึงด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ครอบครัว โค้ช และเพื่อนร่วมทีม ก็มีผลสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้กับนักกีฬาโอลิมปิกเช่นกัน ความรักในกีฬา ความถนัดส่วนตัว และการสนับสนุนจากคนรอบข้างเป็นกำลังใจสำคัญที่ช่วยให้นักกีฬา เอาชนะ อุปสรรคและความยากลำบากในการฝึกซ้อมและแข่งขัน สอดคล้องกับ กัมปนาท พาสุวรรณ, ปิยนุช ดินทอง, ธนกร ไช้มุสิก, ทรงทรรศน์ จินาพงศ์ และณัฐธิดา บังเมฆ (2566) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเล่นกีฬาอีสปอร์ต ทีมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจภายในของการเลือกเล่นกีฬาอีสปอร์ตของนักกีฬาอีสปอร์ตทีมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.89 ± 0.43 คะแนน ส่วนแรงจูงใจภายนอกของการเลือกเล่นกีฬาอีสปอร์ตของนักกีฬาอีสปอร์ตทีมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม อยู่ในระดับที่มาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.61 ± 0.19 คะแนน ดังนั้นการที่จะผลักดันให้บุคคลรู้สึกสนใจอยากเล่นกีฬาอีสปอร์ตต้องพยายามปลุกฝังให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก เช่นทำให้เกิดความชอบ ต้องการชนะในเกมส์รวมถึงการมีเงินรางวัลตอบแทนจากการแข่งขันจึงจะสามารถทำให้บุคคลเกิดความรักและอยากเล่นกีฬาอีสปอร์ตได้ สอดคล้องกับ อนุรักษ์ปภพ มีตน (2565) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการแข่งขันกีฬาและการเรียนของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการแข่งขันกีฬาและการเรียนของนักศึกษามีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง ($\chi^2 = 156$, $df = 94$, $P\text{-value} = 0.098$, $RMSEA = 0.014$) โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.78 รองลงมาคือ ด้าน ผู้ฝึกสอน เท่ากับ 0.69 สมรรถภาพทางด้านจิตใจ เท่ากับ 0.58 ด้านการจัดการ

ตนเอง เท่ากับ 0.44 ด้านสิ่งแวดล้อม เท่ากับ 0.37 และด้านการฝึกซ้อม เท่ากับ 0.24 ตามลำดับ ทั้งยังสอดคล้องกับ อรรถพล ภูดวงจิตร (2565) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเล่นกีฬาวู้ดบอลของนักกีฬาวู้ดบอลผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเล่นกีฬาวู้ดบอลของนักกีฬาวู้ดบอลไทย มีค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก แรงจูงใจในการเล่นกีฬาวู้ดบอลมีค่าเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ธิรญา มิตรมงคลยศ (2565) การศึกษาประสบการณ์ในการเรียนรู้ของนักกีฬาฟุตซอลเยาวชนสู่ระดับอาชีพ : กรณีศึกษาโรงเรียนราชวินิตบางเขน ผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การเรียนรู้ของนักกีฬาฟุตซอลเยาวชนที่มีผลงานในระดับอาชีพเกิดจากการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติ (Action Learning) โดยสะสมประสบการณ์จากกระบวนการฝึกซ้อมตามแบบแผนและนำไปประยุกต์ใช้ในการแข่งขัน ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมให้นักกีฬาเกิดกระบวนการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่ส่งผลให้นักกีฬาประสบความสำเร็จในเส้นทางสายอาชีพได้อย่างมากคือ แรงจูงใจ ซึ่งเกิดจากความต้องการที่จะประสบความสำเร็จและการมีบุคคลต้นแบบที่ประสบความสำเร็จในอาชีพนักกีฬาเป็นแบบอย่าง

2. แนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทยพบว่า เพิ่มงบประมาณและทุนสนับสนุนนักกีฬา ส่งเสริมการฝึกซ้อมที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาทักษะกีฬา จัดการแข่งขันระดับนานาชาติและการแข่งขันในระดับชาติอย่างต่อเนื่อง พัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสนามฝึกซ้อม สร้างระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรมและเป็นมืออาชีพ ส่งเสริมความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และสังคมในการสนับสนุนนักกีฬา และสนับสนุนการเข้าถึงโค้ชและผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะการเพิ่มงบประมาณและทุนสนับสนุนนักกีฬาเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดหาแหล่งทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับการฝึกซ้อมและการแข่งขัน ทำให้นักกีฬาสามารถเข้าถึงการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีที่ทันสมัยได้ ส่วนการส่งเสริมการฝึกซ้อมที่มีประสิทธิภาพและพัฒนาทักษะกีฬา ช่วยยกระดับคุณภาพของนักกีฬา ทำให้พวกเขามีความพร้อมและมีความสามารถในการแข่งขันในระดับนานาชาติและระดับชาติอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การจัดการแข่งขันระดับนานาชาติและการแข่งขันในระดับชาติอย่างต่อเนื่องจะช่วยสร้างประสบการณ์การแข่งขันและกระตุ้นให้นักกีฬาที่มีแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่วนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสนามฝึกซ้อมที่มีคุณภาพ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการฝึกซ้อมและแข่งขันมีมาตรฐานสูง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนสมรรถภาพทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การสร้างระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรมและเป็นมืออาชีพนั้น ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการแข่งขันและฝึกซ้อม เนื่องจากนักกีฬาจะได้รับการยอมรับในผลงานที่ทำและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองมากขึ้น ในขณะเดียวกัน การส่งเสริมความร่วมมือจากครอบครัว ชุมชน และสังคมเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสร้างเครือข่ายสนับสนุนทางจิตใจและแรงบันดาลใจให้กับนักกีฬา สุดท้าย การสนับสนุนการเข้าถึงโค้ชและ

ผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการให้คำแนะนำและแนวทางที่ถูกต้องในการพัฒนาทักษะและการวางแผนการฝึกซ้อมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทั้งหมดนี้ เมื่อรวมกันแล้ว จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการเป็นนักกีฬาโอลิมปิกของนักกีฬาไทยให้มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันในระดับสากลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2566 – 2570 ประเด็นการพัฒนาที่ 3: การส่งเสริมและพัฒนาการกีฬาเพื่อความเป็นเลิศและกีฬา เพื่อการอาชีพ ส่งเสริมความต้องการพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา รวมทั้งนักกีฬาคนพิการเพื่อความเป็นเลิศ การสร้างและการพัฒนานักกีฬาของชาติให้ประสบความสำเร็จในการแข่งขันในระดับต่าง ๆ รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาต่อยอดนักกีฬาที่มีความเป็นเลิศไปสู่การมีอาชีพทางการกีฬาที่ยั่งยืน โดยจัดให้มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ศูนย์ฝึกกีฬา และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักกีฬา ทั้งนักกีฬาคนปกติและนักกีฬาคนพิการ รวมทั้งการสนับสนุนการยกระดับกีฬาเพื่อความเป็นเลิศและกีฬาเพื่อการอาชีพให้เข้าสู่มาตรฐานสากล (ประกาศคณะกรรมการนโยบายการกีฬาแห่งชาติ เรื่อง แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2566 - 2570) ทั้งยังสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ศรีเขียวพงษ์ (2564) ได้ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศของเมืองกีฬาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศของเมืองกีฬา จังหวัดชลบุรี ควรมีการจัดทำแผนการใช้งบประมาณที่ครอบคลุมการจัดการแข่งขันกีฬา เครื่องมือวิทยาศาสตร์การกีฬาที่มีมาตรฐาน มีความยุติธรรม การจัดสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจ สอดคล้องกับ อรรถพล ภูดวงจิตร (2565) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเล่นกีฬาฟุตบอลของนักกีฬาฟุตบอล ควรส่งเสริมกีฬาฟุตบอลเป็นกีฬาเพื่อความสนุกสนาน เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงของนักกีฬาที่หลากหลายส่งเสริมค่านิยมการเล่นกีฬาฟุตบอลเพื่อสุขภาพ และส่งเสริมความก้าวหน้าของนักกีฬาฟุตบอล และสอดคล้องกับ นภพร ทัศนัยนา และอรนภา ทัศนัยนา (2565) ได้ศึกษาแนวทางการส่งเสริมกีฬาจากกีฬาพื้นฐานสู่กีฬาอาชีพสำหรับประเทศไทย พบว่า ควรเสริมสร้างความเข้มแข็งของชมรมและสโมสรกีฬา โดยส่งเสริมนักกีฬาให้ฝึกซ้อมและเข้าร่วมการแข่งขัน ซึ่งควรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของการกีฬาแห่งประเทศไทย และสมาคมกีฬาแห่งประเทศไทย การจัดการแข่งขันทุกระดับควรมีความหลากหลายและสม่ำเสมอ เพื่อให้ให้นักกีฬา ผู้ฝึกสอน และผู้ตัดสินสามารถพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการเล่นกีฬาของนักกีฬาโอลิมปิกไทย พบว่าแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพของนักกีฬาไทยให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความรัก ความถนัด และความสนใจ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นความสนใจและความรักในกีฬาตั้งแต่วัยเด็ก โดยการจัดโครงการหรือค่ายกีฬาที่เปิดโอกาสให้เยาวชนได้สัมผัสและฝึกฝนทักษะกีฬาอย่างจริงจัง จัดหาไอดอลหรือนักกีฬาที่เป็นแบบอย่างที่ดีมาให้คำแนะนำและสร้างแรงบันดาลใจให้กับเยาวชน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการฝึกฝนเพื่อให้นักกีฬารู้สึกสนุกและมีความสุขกับการเล่นกีฬา

2. ด้านรายได้และผลประโยชน์ เพิ่มการสนับสนุนทางการเงินและสิทธิประโยชน์จากภาครัฐและเอกชน เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้กับนักกีฬา การสนับสนุนทางการศึกษาโดยจัดสรรทุนการศึกษาและโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้นักกีฬามีทางเลือกในการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสนามแข่งขัน และจัดระบบการดูแลสุขภาพที่ครอบคลุมและมีคุณภาพ เพื่อให้นักกีฬามีสภาพร่างกายและจิตใจที่พร้อมสำหรับการแข่งขัน

3. ด้านเกียรติยศชื่อเสียง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสร้างเวทีสำหรับการยกย่องและเชิดชูเกียรติยศของนักกีฬาที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ เพื่อเป็นแรงบันดาลใจให้กับเยาวชนรุ่นต่อไป เพิ่มการเผยแพร่ผลงานและความสำเร็จของนักกีฬาผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างการยอมรับและคำชื่นชมจากสังคม และจัดทำฐานข้อมูลหรือพิพิธภัณฑ์กีฬาเพื่อบันทึกประวัติศาสตร์และความสำเร็จของนักกีฬาไทย

4. ด้านความก้าวหน้าในอนาคต หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการเป็นโค้ชหรือผู้บริหารกีฬา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนเส้นทางอาชีพหลังจากเลิกเล่นกีฬา ซึ่งจะช่วยให้นักกีฬายังคงมีบทบาทในวงการกีฬาและสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ให้กับรุ่นใหม่ได้ต่อไป

5. ด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของครอบครัวและชุมชนในการสนับสนุนนักกีฬาตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความมุ่งมั่น และขยายโครงการสนับสนุนเยาวชนที่มีความสามารถด้านกีฬา เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนได้พัฒนาทักษะและประสบการณ์

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของนักกีฬาไทยจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน ครอบครัวยุ และชุมชน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาทั้งด้านกีฬาและชีวิตประจำวันของนักกีฬา การดำเนินการตามข้อเสนอแนะข้างต้นจะช่วยให้ นักกีฬาไทยมีแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการก้าวสู่ความสำเร็จในระดับสากลต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาขยายขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมนักกีฬาจากหลายสโมสรและหลายประเภทกีฬาโอลิมปิก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมและสามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกีฬาและภูมิภาคต่าง ๆ ได้
2. ใช้วิธีการวิจัยผสมผสานในเชิงลึก นอกเหนือจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่ใช้แบบสอบถามแล้ว ควรเสริมด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงมิติและปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในเชิงจิตวิทยาและสังคมที่อาจไม่ได้ถูกนำเสนอผ่านแบบสอบถาม
3. ควรศึกษาปัจจัยภายนอกเพิ่มเติม เช่น บริบททางสังคม วัฒนธรรม และนโยบายของภาครัฐที่มีผลต่อแรงจูงใจของนักกีฬา ซึ่งจะช่วยให้สามารถแยกแยะและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสภาพแวดล้อมได้อย่างลึกซึ้งและนำไปสู่การปรับปรุงแนวทางการพัฒนานโยบายสนับสนุนนักกีฬาในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2554). **สรุปผลการดำเนินงานโครงการงานบริหารองค์กรกีฬาในส่วนภูมิภาคประจำปี 2546**. กรุงเทพฯ: งานองค์กรกีฬาส่วนภูมิภาค กององค์กรกีฬา.
- การท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวง. (2560). **แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560-2564)**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2567). **สรุป 51 รายชื่อ นักกีฬาทีมชาติไทย เตรียมทำศึก 'โอลิมปิก 2024' Olympic Games**. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2567, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/news-update/1134859>

กษิณ รักษา. (2551). **แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง.**

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

กัมปนาท พาสุวรรณ, ปิยนุช ดีนทอง, ธนกร ไช้มุสิก, ทรงทรรศน์ จินาพงศ์ และณัฐธิดา บังเมฆ.

(2566). **แรงจูงใจในการเล่นกีฬาสีสปอร์ต ทีมมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วารสาร
วิทยาศาสตร์การกีฬาและนวัตกรรมการสุขภาพ กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งประเทศไทย,**
2(1), 54–63.

กิตติศักดิ์ คลังดิษฐ์. (2559). **แนวทางการพัฒนาการจัดการแข่งขันกีฬาสันต์บอลชายหาดใน**

**การแข่งขันกีฬานักเรียนนักศึกษาแห่งชาติ. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการกีฬาและนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

เจษฎา จันทรประดิษฐ์. (2563). **การศึกษาแรงจูงใจทางการกีฬานักกีฬาที่เป็นตัวแทนสถาบัน การ**

พลศึกษาในวิทยาเขต ภาคใต้ที่เข้าร่วมการแข่งขันกีฬาสถาบันการพลศึกษาแห่ง ประเทศไทย ครั้งที่
43. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งประเทศไทย, 12(3), 123-135.**

เฉลิมพล ต้นสกุล. (2551). **พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข. กรุงเทพฯ: สามัญนิติบุคคลสหประชา**
พานิชย์.

ชาญชัย โพธิ์คลัง. (2533). **สวัสดิภาพในการเล่นกีฬา. กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.**

ชุตา จิตพิทักษ์. (2558). **พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.**

ดารณี พานทอง พาลุสุข และสุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ. (2545). **ทฤษฎีการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6).**

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2558). **การจูงใจเพื่อผลงาน. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขต**
พระราชวังสนามจันทร์.

ภัทรดนัย ประสานตรี. (2556). **แรงจูงใจในการเล่นกีฬาสเกตบอล ของนักกีฬาสเกตบอลใน การ**
แข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 40. Academic Journal of Thailand National

Sports University, 5(3), Article 3.

ธิรญา มิตรมงคลยศ. (2565). การศึกษาประสบการณ์ในการเรียนรู้ของนักกีฬาฟุตบอลเยาวชนสู่ระดับอาชีพ : กรณีศึกษา โรงเรียนราชวินิตบางเขน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการเรียนรู้และนวัตกรรมการศึกษา คณะวิทยาการการเรียนรู้และศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2559). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นภพร ทศนัยนา และอรอนภา ทศนัยนา. (2565). แนวทางการส่งเสริมกีฬาจากกีฬาพื้นฐานสู่กีฬาอาชีพสำหรับประเทศไทย. วารสารสุขศึกษา พลศึกษา และสันทนาการ, 48(1), 154-165.

บุญส่ง นิลแก้ว. (2541). วิจัยการศึกษา. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประสาธ อิศรปรีดา. (2558). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.

ประทุม ม่วงมี. (2557). รากฐานทางสรีรวิทยาของการออกกำลังกายและการพลศึกษา. กรุงเทพฯ: บุรพาสาสน์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภูษณพาส สมนิล. (2558). แรงจูงใจทางการกีฬา. อุตรธานี: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. (2563). บทที่ 1 The Olympic Movement. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2567, จาก <https://bkkthon.ac.th/home/doc/63/document.pdf>

มุกดา ศรียงค์. (2550). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มูรธา นามพลกรัง. (2567). แรงจูงใจในการเลือกเล่นกรีฑาของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี. e-Journal of Education Studies, Burapha University, 6(1), 36-47.

ราชกิจจานุเบกษา (2566). ประกาศคณะกรรมการนโยบายการกีฬาแห่งชาติ เรื่อง แผนพัฒนาการกีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2566 – 2570). เล่ม 140 ตอนพิเศษ 75 ง, หน้า ข-ช.

ลักขณา ศรีวิวัฒน์. (2554). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. มหาสารคาม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วรศักดิ์เพียรชอบ. (2555). กีฬา. วารสารวิทยาศาสตร์ การกีฬาและสุขภาพ, 3(2), 10.

วรศักดิ์ เพียรชอบ และณอมวงศ์ กฤษณีเพ็ชร. (2561). รวบรวมความเกี่ยวกับปรัชญา หลักการ วิธีสอนและการวัดเพื่อประเมินผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิไลวรรณ ศรีสงคราม. (2557). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.

วิไล ไพบูลย์, อารี พันธุ์มณี และรัญจวน คำวชิรพิทักษ์. (2566). ปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสำเร็จของนักกีฬาฟุตบอลอาชีพ. วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 13(กรกฎาคม-ธันวาคม 2566), 103-118.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2558). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สถานเอกอัครราชทูตฝรั่งเศสประจำประเทศไทย. (2567). มหกรรมกีฬาโอลิมปิก ปารีส 2024 เปิดฉากแล้วอย่างเป็นทางการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2567, จาก <https://th.ambafrance.org/article-6527>

สมคิด ชิตประสงค์. (2553). หลักการสอนพลศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุกาญจนา ศรีเขียวพงษ์. (2564). แนวทางการบริหารจัดการด้านการพัฒนากีฬาเพื่อความเป็นเลิศ ของเมืองกีฬาจังหวัดชลบุรี. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 8 ประจำปี 2564 The 8th National Conference Nakhonratchasima College (The 8th NMCCON 2021) หัวข้อ: “สู่ชีวิตวิถีใหม่ ด้วยงานวิจัยทางสุขภาพและการบริการ” (น. 453- 463). วิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา.

สุชา จันทรเฒ. (2559). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.

สุพัชริน เขมรัตน์. (2562). จิตวิทยาการกีฬาพื้นฐานแนวทางการนำไปใช้. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุรักษปภ มีตน. (2565). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการแข่งขันกีฬาและการเรียนของนักศึกษา. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 28(2), 337-352.

อรรถพล ภูดวงจิตร์. (2565). **แรงจูงใจในการเล่นกีฬาของผู้ด้อยของนักกีฬาผู้ด้อย**. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬาและการออกกำลังกาย คณะ
วิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2558). **การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภาพใจ.

อำนวย แสงสว่าง. (2556). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: หจก.ทิพย์วิสุทธิ.

BALLYSLAM. (2567). **ประวัติกีฬาโอลิมปิก จุดกำเนิดกีฬาโอลิมปิกเกมส์ ความเป็นมาของ
โอลิมปิก**. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2567, จาก <https://sport.trueid.net/detail/MvR8EE2VL4KW>

Alderfer, C. P. (1972). **Existence: Relatedness and Growth, Human Needs in Organizational
Setting**. New York: Free Press.

Allen, L., & Santrock, J. W. (1993). **Psychology: The Context of Behavior**. Wisconsin: WCB
Brown & Benchmark.

Best, John W. 1977. **Research in Education**. (3rd ed.) Englewood Cliffs,. New Jersey: Prentice
Hall, Inc.

Bloom, B. S. (1975). **Taxonomy of Education Objective. Hand Book 1: Cognitive Domain**.
New York: David Mc.Kay.

Buzzelli, A., & Draper, J. (2021). Are They Athletes? A Self-Assessment of Athletic Identity
Measurement and Perceived Benefits of Collegiate Esports Participants. **Recreational
Sports Journal**, 45(2), 117–130. <https://doi.org/10.1177/15588661211033252>

Carvalho, H. M., Gonçalves, C. E., Collins, D., & Paes, R. R. (2018). Growth, functional capacities
and motivation for achievement and competitiveness in youth basketball: An interdisciplinary
approach. **Journal of Sports Sciences**, 36(7), 742-748. <https://doi.org/10.1080/02640414.2017.1340654>

Cronbach. L. J. (1963). **Evaluation for Course Improvement**. In R.W. Health (Ed.). **New Curricula**.
New York: Harper & Row.

- Domjan, M., & Purdy, J. E. (1996). Teaching About Animal Research in Psychology. **American Psychologist**, 51, 736–737. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.51.7.736>
- Gilmer, V. H. (1967). **Applied Psychology**. New York: McGraw - Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. John Wiley & Sons, New York.
- Jakobsen, A. M. (2023). How Can Autonomy Support From A Coach, Basic Psychological Needs, and The Psychological Climate Explain Ego and Task Involvement?. **International journal of Environmental Research and Public Health**. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10647599/>
- Jones, S. (2018). **The Relationship between Monetary Incentives and Athletic Performance among Adolescent Males**. <https://www.proquest.com/openview/d9d07dd15a6b0eaf445d4fd397eb5a4e/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750>.
- Kinicki, A., & Williams, B. K. (2013). **Management: A Practical Introduction**. McGrawHill /Irwin.
- Luthans, F. (1981). **Organization Behavior**. (2 th ed.). New York: McGraw Hill.
- Moller, A., & Sheldon, M. (2020). Athletic Scholarships Are Negatively Associated with Intrinsic Motivation for Sports, Even Decades Later: Evidence for Long-term Undermining. **American Psychological Association**. <https://psycnet.apa.org/record/2019-14245-001>
- Murray, E. J. (1961). **Motivation and Emotion**. Englewood Cliffs: Prentice - Hall.
- Panthong, A., Phromthep, A., Kasamarn, N., Khamsanphan, W., & Satham, J. (2017). Long Term Athlete Development. **Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University**, 14(64), 15-22. (in Thai)
- Poonsem, N. (2020). **Motivation and Basic Needs Affecting Decision to Become Athlete Muay-Thai Professional Boxers in Nakhon Ratchasima Province** [Independent study]. Bangkok University.

Randy Fu. (2024). **Psychology in Sports: Effects of Motivation on Athletic Performanc**. Retrieved October 13, 2022, from <https://exploratiojournal.com/psychology-in-sports-effects-of-motivation-on-athletic-performance/>

Schmid, M. J., Charbonnet, B., Conzelmann, A., & Zuber, C. (2021). More Success With The Optimal Motivational Pattern? A Prospective Longitudinal Study of Young Athletes in Individual Sports. **Frontiers in psychology**. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7854446/>

Weinberg, R.S. & Gould D. (2007). **Foundations of Sport and Exercise Psychology**. In: Weinberg RS, Gould D, editors. Imagery. (4th ed.). Human kinetics, 295-321.

**ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง
กรุงเทพมหานคร**

**PUBLIC ATTITUDES TOWARDS THE SERVICE QUALITY OF DIN
DAENG DISTRICT OFFICE, BANGKOK METROLITAN**

จิตตรา มะนาวหวาน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร จำนวน 335 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครทซ์และมอร์แกน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และกระบวนการให้บริการ (3.82) ส่วนด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และ (2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับการเสนอแนะสูงสุด รองลงมาคือการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการให้บริการแก่ประชาชน การปรับปรุงระบบการ

จัดคิวและลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว การขยายช่องทางให้บริการผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดและสะดวกสบาย การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นและ ร้องเรียนที่มีความชัดเจน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ทศนคติ คุณภาพการให้บริการ ประชาชน สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of public attitude towards the quality of service of Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan. and (2) to study the recommendations for improving the quality of service of Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan.

The research was quantitative. The sample group consisted of 335 people who received services from the Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan. The sample size was determined using the Kretsy and Morgan table. Data were collected using a questionnaire. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) The level of public attitude towards the quality of service of Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan was at a high level overall (average 3.87). when considering each aspect, it was found that the aspect of service reliability and the aspect of location and facilities at a high level (average 3.99) ranked first, followed by providing confidence to service recipients (average 3.91), responding to service recipients (average 3.83), and service process (3.82). As for understanding service recipients (average 3.81), and service of officers (average 3.77) were at a high level, respectively. and (2) the suggestions for improving the quality of service of the Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan, found that increasing the number of officers to meet the needs of service recipients received the highest recommendation, followed by organizing training for officers to enhance communication skills and providing services to the public, improving the queueing system and reducing steps in providing services to increase speed, expanding online service channels, developing the environment in the service location to be clean and comfortable, publicizing information about the service to the public, and setting up a clear channel for receiving opinions and complaints, respectively.

Keywords: Attitude, Service Quality, People, Din Daeng District Office, Bangkok Metropolitan.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองทางมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (กรุงเทพมหานคร, 2559)

เขตดินแดงเป็นหนึ่งใน 50 พื้นที่เขตการปกครองของกรุงเทพมหานคร อยู่ในกลุ่มเขตกรุงเทพมหานครกลาง ตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งพระนคร มีพื้นที่ในความรับผิดชอบทั้งสิ้น 8.354 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองภายในออกเป็น 2 แขวง ได้แก่ แขวงดินแดง พื้นที่ 3.736 ตารางกิโลเมตร และแขวงรัชดาภิเษก พื้นที่ 4.618 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตติดต่อกับเขตจตุจักรทางทิศเหนือ เขตราชเทวีทางทิศใต้ เขตห้วยขวางทางทิศตะวันออก และเขตสามเสนในทางทิศตะวันตก ลักษณะทั่วไปเป็นพื้นที่แหล่งการค้าการบริการ และแหล่งที่อยู่อาศัยหนาแน่นมาก (สำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร, 2568) ส่งผลให้ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากเดิมที่ยอมรับสภาพของผู้ตาม มาเป็นความคาดหวังที่จะได้รับสิทธิในการบริการที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรมอย่างทั่วถึง จึงมีการเรียกร้องการบริการที่ดีและมีคุณภาพจากส่วนราชการ ซึ่งแตกต่างจากเดิมคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ จึงไม่สามารถให้บริการในรูปแบบเดิมเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าได้ต่อไป (ไพเราะ พอสม, 2565) ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตจึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ ทศนคติของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการสะท้อนภาพรวมของการบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น

การมีทศนคติที่ดีของประชาชนต่อการให้บริการ ไม่เพียงแสดงถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อระดับความร่วมมือ ความไว้วางใจ และการสนับสนุนภารกิจของรัฐในระยะยาว ขณะเดียวกัน หากประชาชนมีทศนคติในเชิงลบ ก็อาจนำไปสู่ความไม่เชื่อมั่น ความขัดแย้ง และการปฏิเสธการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐจัดขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อทศนคติดังกล่าว ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความ

ชัดเจนของขั้นตอน ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของสถานที่ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567 จำนวน 2,525 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครทซ์และมอร์แกน เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างตามขนาดที่กำหนดไว้จำนวน 335 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลพื้นฐาน

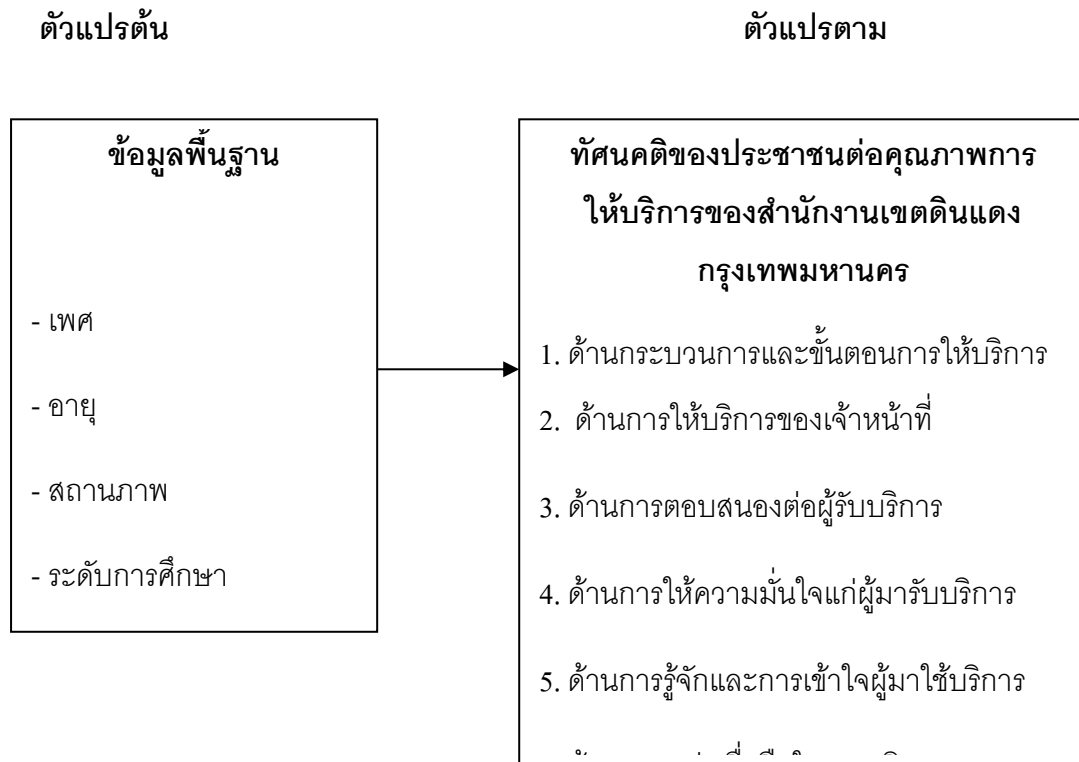
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ

- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ ทักษะคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

- ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
- ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ
- ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Allport (1975) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นภาวะทางจิตที่ทำให้บุคคลพร้อมที่จะโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดทิศทางที่แต่ละบุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งของและเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง

Zimbardo and Ebbesen (1969) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกในวิธีสอดคล้องกับความคิดและความรู้สึกรของเรา

Lutz (1991) ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นการแสดงความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลในรูปแบบของความชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติจะเกิดจากการเรียนรู้ผ่านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือผ่านประสบการณ์ที่เคยมีมา ทั้งนี้ ทัศนคติจะเป็นตัวทำนายแนวโน้มของการเกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ เพราะทัศนคติมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมเสมอ รวมถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นจะต้องมีความคงที่สม่ำเสมอ และไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Kendler (1963) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด

Good (1959) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อม ที่จะ แสดงออก ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือ ต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ

Roger (1978) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Schiffman and Kanuk (2004) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติของบุคคล จะสะท้อนมุมมองที่มีต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งในขณะเดียวกัน ทัศนคติก็น่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล ทัศนคติไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่ต้องพิจารณาจากสิ่งที่แต่ละบุคคลพูดหรือกระทำ

การเกิดทัศนคติ Allport (1975) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับ วัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้ว รับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติ ไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคน มี ทัศนคติ ที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยชมเชยตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือ รับเอา ทัศนคติ ของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับ ทัศนคติ ของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

Foster (1961) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติที่สำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experiences) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางของประสบการณ์ที่เคยได้รับ

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication) การได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้น โดยในขั้นแรก เมื่อเกิดเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะสังเกตว่าผู้อื่นปฏิบัติอย่างไร และในขั้นต่อไป บุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปแบบของทัศนคติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567 จำนวน 2,525 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2567 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2567 ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครทซีและมอร์แกน เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างตามขนาดที่กำหนดไว้จำนวน 335 คน

3.2 เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งได้พัฒนามาจากแบบสอบถามของ ของลิเคิร์ต (Likert, 1967) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา วารสาร บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร และรายละเอียดวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษา ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด องค์ประกอบ เพื่อนำมาจัดทำนิยามศัพท์เฉพาะและนำนิยามศัพท์เฉพาะมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

4. พัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

5. นำร่างแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 คน นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยวิธีครอนบาค (Cronbach)

7. นำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมโดยวิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชน และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับด้วยตนเอง

3.5 การจัดกระทำข้อมูล

1. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์จำนวน 335 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2551) ดังนี้

มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มีระดับความเห็นด้วยมาก	ให้ 4 คะแนน
มีระดับความเห็นด้วยปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
มีระดับความเห็นด้วยน้อย	ให้ 2 คะแนน
มีระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

3. นำคะแนนที่ได้หาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ เสนอในรูปแบบตาราง

2. วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและโดยรวม เสนอในรูปแบบตาราง

3. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผล ดังนี้ (รวิวรรณ ชินะตระกูล, 2552)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความหมายว่า เกณฑ์ความเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความหมายว่า เกณฑ์ความเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความหมายว่า เกณฑ์ความเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความหมายว่า เกณฑ์ความเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความหมายว่า มีเกณฑ์ความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าวิเคราะห์โดยใช้สถิติบรรยาย ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P คือ ร้อยละ

f คือ ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $\bar{X}$ ใช้สูตร (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ คือ ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.
(กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ

S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X_i คือ ค่าของข้อมูลแต่ละตัว

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 51.00) มีอายุ 18 – 25 ปี (ร้อยละ 27.75) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 51.50) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 83.85) มีอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 58.33) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 74.50)

2. ระดับทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม จัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าประชาชนมีระดับทัศนคติต่อด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คิดเป็นร้อยละ 78.20 และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นร้อยละ 76.40 ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 คิดเป็นร้อยละ 76.20 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คิดเป็นร้อยละ 75.40

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 เป็นข้อเสนอที่ได้รับความเห็นชอบสูงสุด รองลงมาคือการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 75 คน หรือร้อยละ 22.39 นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอในการปรับปรุงระบบการจัดคิวและลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 17.31 ข้อเสนออื่น ๆ ได้แก่ การขยายช่องทางให้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 42 คน ร้อยละ 12.54 การพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดและสะดวกสบาย จำนวน 29 คน ร้อยละ 8.66 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 21 คน หรือร้อยละ 6.27 และการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนที่มีความชัดเจน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.88 ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ทักษะคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับทักษะคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับต่อมา รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนโดยส่วนใหญ่พึงพอใจกับคุณภาพการให้บริการในหลาย ๆ ด้านของสำนักงานเขตดินแดง อย่างไรก็ตาม ยังมีบางด้านที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรนภา พิงพา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือด้านการตอบสนองของผู้มารับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการรู้จักและการเข้าใจผู้มาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤตา ขวัญบุญ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรณัย เซาว์ปรีชา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาลิดา บัวเพชร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะคติของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านธรรมาภิบาลเป็นอันดับ 1

รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการให้ข้อมูลความรู้และข้อมูลข่าวสาร และด้านความสะดวกในการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

2. ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นข้อเสนอที่ได้รับความเห็นชอบสูงสุด รองลงมาคือการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอในการปรับปรุงระบบการจัดคิวและลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว การขยายช่องทางให้บริการผ่านระบบออนไลน์ การพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดและสะดวกสบาย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และการจัดตั้งช่องทางรับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนที่มีความชัดเจน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการเพิ่มจำนวนและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนและช่องทางการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและสะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมและระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ซึ่งข้อเสนอเหล่านี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัช หวังสม และคณะ (2567) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลหรือหน่วยงานของรัฐทุกแห่งควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่น ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน ที่จอดรถที่เพียงพอและกว้างขวาง และที่นั่งสำหรับการรอคิว อีกทั้งควรอัปเดตข้อมูล ข่าวสารใหม่ ๆ และพัฒนาระบบการทำงานใหม่ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ควรวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยให้ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร มีส่วนร่วมในการกรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในแต่ละปี เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน ส่งผลให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสร้างความพึงพอใจในครั้งยิ่งๆ ขึ้น

2) ข้อมูลวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการวางแผนพัฒนาบริการในอนาคต ทำให้องค์กรสามารถยกระดับการเป็นหน่วยงานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเปรียบเทียบถึงทัศนคติของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานครกับสำนักงานเขตอื่น ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลในแต่ละพื้นที่
- 2) ควรศึกษาปัญหาขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานครว่ามีปัญหาในการทำงานด้านใดบ้าง เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป
- 3) ควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการรับบริการจากสำนักงานเขตดินแดง กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. 27 เมษายน. ราชกิจจานุเบกษา, หน้าที่ 61-90.
- จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาบาลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2559). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียม ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยธัช หวังสม และคณะ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำดวนสุรินทร์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, 8(2), 237-246.

ธนาชัย สุขวณิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา, ญาณกร ไร่ประยูร. (2564). คุณภาพในการให้บริการฝ่าย
โยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์**, 5(2), 27-33.

เนตรนภา พึ่งพา. (2565). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

บัวแก้ว ถาวรบุญทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัด
ฉะเชิงเทรา. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 15(1), 139-148.

ปาไลดา บัวเพชร. (2566). **ทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
พิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ไพเราะ พอสม. (2565). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาล
นครรังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

ภาวดี เทพคายน. (2564). **การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและ
พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
อธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2551). **การวัดความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.

มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2561). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่
แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล**. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สมิต สัจฉกร. (2550). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สุกฤตา ขวัญบุญ. (2567). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สำนักงานเขตดินแดง. (2568). **ประวัติของสำนักงานเขต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตดินแดง.

อุทัยพรรณ สุกใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aday, L. A., & Andersen, R. R. (1971). **Development of induces of Access to Medical Care**. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.

Allport, G. W. (1967). **Reading in Attitude Theory and Measurement**. New York: John Walley and Sons.Inc.

Good, C. V. (Ed.) (1959). **Attitude**. Retrieved November 19, 2024, from [http://www. novabizz. Ace/Attitude.htm](http://www.novabizz.Ace/Attitude.htm)

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Lexington Books, Lexington.

Kendler, H. H. (1963). **Attitude**. Retrieved November 19, 2024, from [http://sarawud. Wordpress.com](http://sarawud.Wordpress.com).

Kotler, P. (1998). **Marketing Management: Analyzing Consumer Marketing and Buyer Behavior (The Millennium)**. New Jersey: Prentice Hall.

Krech, D., & Crutchfield, R. S. (1948). **Theory And Problem of Social Psychology**. London: McGraw.

Lutz, R. J. (1991). **The role of attitude theory in marketing**. In H. H. Kassarian & T. S. Robertson (Eds.), *Perspectives in consumer behavior* (4 th ed., pp. 317-339). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book.

Newcomb. (1854). **Attitude**. Retrieved November 19, 2024, from [http://www. novabizz. Ace/Attitude.htm](http://www.novabizz.Ace/Attitude.htm)

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). **Delivering quality service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The free press.

Schiffman, L., & Kanuk, L. (2004). **A Model of Consumer Decision Making**. Pearson Prentice Hall.

Stanton, W. J. & Charles Futrell. (1987). **Fundamentals of marketing**. (8th ed.). New York: McGraw – Hill.

Zimbardo, P., & Ebbesen, E. B. (1969). **Influencing Attitudes and Changing Behavior: A Basic Introduction to Relevant Methodology, Theory, And Applications**. Addison-Wesley.

วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

ORGANIZATIONAL CULTURE AND PERSONNEL COMMITMENT OF OFFICE OF THE SAO MAEKAMME
NONGMUNGKAI PHRAE

จุฑามาส สุทธิสน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1.) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ (2.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

รูปแบบการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี จำนวน 20 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.81 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1.) วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประนีประนอม (2.) ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจตคติ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between organizational culture and personnel commitment of office of the SAO Maekamme Nongmungkai Phrae. The population in the study. Personnel working in the SAO Maekamme Nongmungkai Phrae 20 data collection using the questionnaire with a scale of 5 levels, which is confidence in both editions of 0.81, analyzed using frequency, percentage, mean. SD And correlations using the chi-square.

The results showed that

1. Cultural Organization as a whole at a high level. With an average of 3.69 Considering found that the highest confidence in themselves. And the average minimum is the compromise.

2. Organizational Commitment Overall in the study With an average of 3.70 Considering found that the highest average is the attitude and the average minimum is to protect the reputation and image of the organization.

3. The relationship between organizational culture and personnel commitment of office of the SAO Maekamme Nongmungkai Phrae found that organizational culture is not correlated with organizational commitment.

Keywords : Investigate the relationship, Organizational culture

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มิติที่สำคัญประการหนึ่งของสภาพแวดล้อมขององค์การ คือ ระดับของความแน่นอน หรือความคงที่ ซึ่งถูกกำหนดโดยระดับของการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม และความสามารถในการพยากรณ์ความต้องการองค์กร วัฒนธรรมจึงเปรียบเสมือนเป็นรากฐานที่กำหนดทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม องค์การซึ่งจัดว่าเป็นสังคมย่อยย่อมมีวัฒนธรรมเป็นหลักในการดำรงชีวิต หรือวิถีชีวิต หรือเป็นแบบแผนสำหรับพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ โดยที่สมาชิกในสังคมหรือมนุษย์ไม่รู้ตัว อย่างไรก็ตามในการพิจารณาว่าค่านิยมใดมีความสำคัญและเหมาะสมกับองค์การหรือไม่นั้น ผู้นำจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายนอกองค์การ วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของบริษัท ด้วยเหตุนี้วัฒนธรรมของแต่ละองค์การจึงผิดแผกแตกต่างกัน ผู้นำที่สามารถในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การ และบริบทแวดล้อมภายนอกได้ดี ย่อมเกื้อหนุนต่อผลของการประกอบการของบริษัทสูงยิ่งขึ้น

วัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนตัวแปรที่ช่วยหล่อหลอมให้คนในองค์กร มีความเชื่อและพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน ซึ่งทิศทางดังกล่าวก็คือวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง อีกทั้งการมีความขัดแย้งภายในองค์กรในระดับต่ำ ย่อมทำให้องค์กรสามารถพัฒนาองค์กรได้เร็วกว่าองค์กรที่มีความขัดแย้งสูง เพราะทุกคนในองค์กรจะร่วมมือกันสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร ไม่ใช่ขัดผลประโยชน์ส่วนตัว กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ วัฒนธรรมองค์กรยังมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้สึกของบุคลากรให้เกิดความผูกพันและเสียสละให้กับองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้เกิดการประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการลาออกก็จะต่ำ ในขณะที่ความผูกพันในงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ซึ่งถ้าพนักงานมีความผูกพันในงานสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำ ดังนั้นองค์กรจึงต่างให้ความสำคัญกับความผูกพันใน 2 ลักษณะ ทั้งความผูกพันในงานของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากว่าอะไรคือปัจจัยที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้นำสิ่งเหล่านี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเสริมสร้างและเพิ่มพูนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นแบบแผนในการดำรงอยู่ของสมาชิกในองค์กร หากความต้องการของบุคลากรในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีอยู่ตอบสนองซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้การสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและจะมีผลให้บุคลากรขององค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการนำเสนอต่อหน่วยงาน เพื่อนำไปต่อยอดในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

สมมติฐานของการวิจัย

วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การ ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ด้านการประนีประนอม
3. ด้านการทำงานเป็นทีม
4. ด้านการมุ่งความสำคัญผลสัมฤทธิ์ของงาน

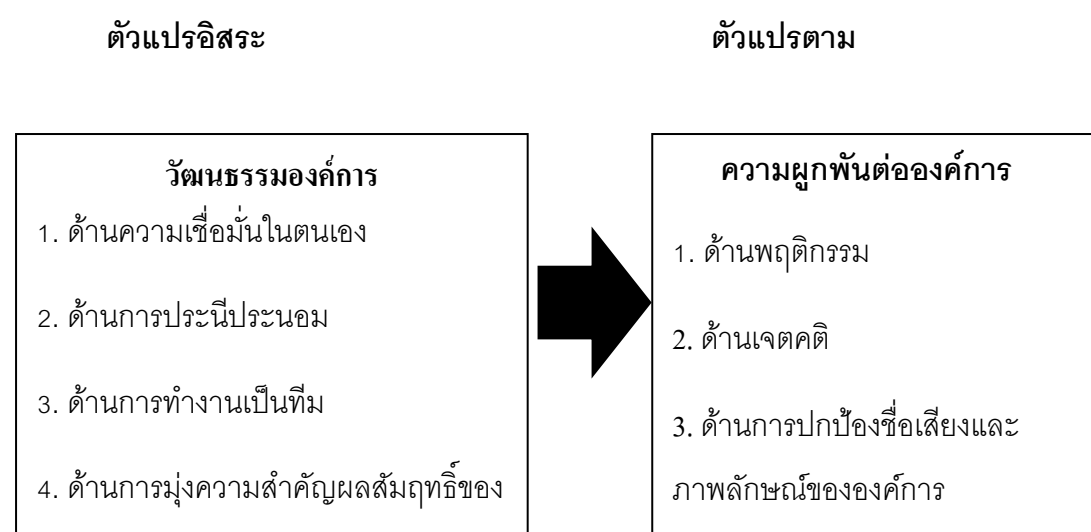
ความผูกพันต่อองค์การ ใน 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพฤติกรรม
2. ด้านเจตคติ
3. ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ได้แก่ ข้าราชการจำนวน 17 คน และลูกจ้าง 3 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรม เกิดจากการประพฤติปฏิบัติของบุคคลในกลุ่มหนึ่งๆ โดยอาศัยการสืบทอดต่อกันมาจนเกิดความเคยชิน อันนำไปสู่แนวทางการประพฤติปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน สามารถใช้เป็นแบบแผนกำหนดระเบียบปฏิบัติของบุคคลได้ ซึ่งจะสะท้อนออกมาให้เห็นเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี และอาจกล่าวได้ว่า มีความสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์การ จัดระเบียบองค์การ ชี้แนวทางในการทำงานและการปฏิบัติตัว สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิก และที่สำคัญเป็นตัวการในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นคำที่มีผู้ใช้กันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงว่าเป็นสิ่งที่อยู่ในความสนใจของคนทั่วไป แต่ความเข้าใจความหมายอย่างแท้จริงของคำนี้ยังไม่ชัดเจนมากนัก นักวิชาการบางท่านให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การโดยการเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมของสังคมโดยเห็นว่า วัฒนธรรมคือสิ่งที่ เป็นเอกลักษณ์ของสังคม ดังเช่น วัฒนธรรมไทยพิจารณาจากการแต่งกายประจำชาติ บ้านเรือนไทย ดนตรีไทย อาหารไทย ดังนั้น เมื่ออยากทราบวัฒนธรรมขององค์การว่าเป็นอย่างไรก็พิจารณาจากการแต่งกายของพนักงาน การจัดอาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ การใช้สีส่นและการประดับตกแต่งสำนักงาน เป็นต้น บางท่านก็อธิบายว่า วัฒนธรรมองค์การคือ สิ่งที่คนในองค์กรนั้นประพฤติปฏิบัติ เช่น การทักทายกันระกว้างสมาชิกในองค์กร การแสดงการเคารพต่อผู้บังคับบัญชา ผู้อาวุโสหรือผู้มีสถานภาพสูงกว่า การจัดงานฉลองประจำปี หรือแม้แต่การจัดทำตราสัญลักษณ์ขององค์การ เป็นต้น

เอ็ดการ์ ชายน์ (Edgar Schein, 1992) นักจิตวิทยาองค์การและผู้เชี่ยวชาญชั้นนำสาขาการพัฒนาองค์การแห่งสถาบัน MIT ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์การได้อธิบายความหมายว่า “วัฒนธรรมองค์การ คือแบบแผน ฐานคติพื้นฐาน ค่านิยม และความเชื่อที่ได้เกิดขึ้นและพัฒนาขึ้นภายในองค์กร ชี้นำพฤติกรรมของสมาชิก ช่วยสมาชิกในการแก้ปัญหาที่องค์กรเผชิญได้ สำเร็จมาก่อน จึงถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ๆ โดยที่สมาชิกอาจไม่รู้ตัวแต่ปฏิบัติตามโดยดี”

กีร์ท ฮอฟสเตด (Geert Hofstede, 1983) นักมานุษยวิทยาและนักวิชาการชาวดัตช์ กล่าวว่า “วัฒนธรรมองค์การ คือ แนวทางที่คนส่วนใหญ่ในองค์กรมีส่วนร่วมในการมองดูปรากฏการณ์ต่างๆ (และให้ความหมาย) แนวทางดังกล่าวเกิดจากค่านิยมและความเชื่อที่เหมือนกัน เปรียบเหมือนสมองที่ได้ถูกสร้างโปรแกรมไว้ (mental programming)

เอช. เอ็ม. ไทร์ช และ เจ. เอ็ม. เบเยอร์ (H.M. Trice & J.M. Beyer, 1987) กล่าวว่า “วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนของความเชื่อ ความคาดหวัง ความคิด ค่านิยม ทศนคติ และพฤติกรรมที่สลับซับซ้อนที่สมาชิกภายในองค์กรมีส่วนร่วม ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนต่อกันระหว่างสมาชิก พิธีกรรมในวาระสำคัญขององค์การ ปรัชญาองค์การ ค่านิยมที่ใช้ในการทำงาน เป็นต้น”

สตีเฟน พี. ร็อบบินส์ และ แมรี คูลเตอร์ (Stephen P. Robbins & Mary Coulter, 2002) อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ระบบของความหมายที่มีร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรที่เป็นตัวกำหนดว่า

สมาชิกควรจะประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในองค์กร ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแห่งจะมีเอกลักษณ์ของตนเองทำให้องค์การนั้นๆแตกต่างจากองค์กรอื่น

ชูลท์ (Schult, 1991) ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็น สิ่งประดิษฐ์ (Artifacts) ภายในองค์กร รูปทรงอาคาร ลักษณะเฟอร์นิเจอร์ การจัดวางโต๊ะเก้าอี้ ตราเครื่องหมายหน่วยงาน อันเป็นสิ่งที่สะท้อนภาพลักษณ์ของหน่วยงานต่อสาธารณชน

เมื่อพิจารณาจากความหมายที่นักวิชาการให้ไว้ข้างต้นอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรคือ แบบแผนการประพฤติปฏิบัติ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์และพิธีกรรมต่างๆ ที่สมาชิกภายในองค์กรกระทำหรือจัดให้มีขึ้น ซึ่งมีรากฐานมาจากค่านิยม ความคิด ความเชื่อ และอุดมการณ์ ที่สมาชิกมีส่วนร่วมกันเนื่องมาจากการได้เห็น ได้เรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรและผลที่ตามมาด้วยกัน การเรียนรู้ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจว่าบุคคลควรจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ต่อสภาพแวดล้อมในแต่ละสถานการณ์ที่เผชิญอย่างไร

จากความหมายที่ได้กล่าวมา จะเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีบางลักษณะที่เป็นนามธรรม และบางลักษณะที่เป็นรูปธรรม นักวิชาการจึงได้จัดระดับของวัฒนธรรมออกเป็นชั้นๆ ตั้งแต่ชั้นที่อยู่ผิวนอกสุด คือ ส่วนที่มองเห็นได้จากภายนอกไปจนถึงส่วนที่อยู่ลึกสุดที่เราไม่สามารถเห็นได้ แต่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกภายนอกของบุคคลและองค์กร การแบ่งลำดับชั้นอาจไม่ตรงกันนักในแต่ละท่าน เช่น

Geert Hofstede และคณะ (1991) ได้แบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 4 ชั้น ดังนี้ ชั้นเปลือกนอก ได้แก่ การกระทำ และสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ตลอดจนสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ใช้ ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันเองในหมู่สมาชิกองค์กร ชั้นที่ 2 ได้แก่ วีรบุรุษ (Heroes) หรือบุคคลที่สมาชิกในองค์กรให้การเคารพยกย่อง และยึดถือเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติ เช่น การตรงต่อเวลา การแต่งกาย ความขยันอดทน ชั้นที่ 3 ธรรมเนียมการปฏิบัติ (Rituals) ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่สมาชิกในองค์กรแสดงออกร่วมกัน เป็นส่วนของการควบคุมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในองค์กร เช่น การแสดงความเคารพผู้อาวุโส การประกอบพิธีกรรมทางศาสนา การจัดพิธีการฉลองในวาระต่างๆ เป็นต้น และชั้นที่ 4 คือ ค่านิยม ได้แก่ สิ่งที่สมาชิกในองค์กรยึดถือเป็นสิ่งสำคัญ และใช้ในการประเมินค่าว่าพฤติกรรมใดเป็นสิ่งดีและไม่ดี ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติ ค่านิยมจึงเป็นสิ่งที่อยู่ลึกที่สุด เป็นเรื่องของความคิดและจิตใจ และทั้งหมดนี้แสดงออกในวิถีการทำงานของสมาชิกองค์กร

Denise M. Rousseau (1990) แบ่งวัฒนธรรมออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ชั้นภายนอกที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น ชั้นที่ 2 เป็นแบบแผนพฤติกรรม ชั้นที่ 3 เป็นบรรทัดฐาน ชั้นที่ 4 ได้แก่ ค่านิยม และชั้นที่ลึกสุดชั้นที่ 5 คือ ฐานคติพื้นฐาน (Basic assumption)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ได้แก่ ข้าราชการจำนวน 17 คน และลูกจ้าง 3 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา แล้วกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ในข้อที่ 1 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน

มาก	ให้	4	คะแนน

ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีลักษณะใกล้เคียงในด้านบริบท และเขตพื้นที่ จำนวน 10 คน แล้วนำมาตรวจหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.81

4. ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้จริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การรวบรวมข้อมูลเอกสาร แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
2. ศึกษาและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่
3. การรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้เข้าไปที่แจ้งวัดอุปประสงค์ของการวิจัย และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ทั้งหมด จำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Best, 1981: 179-187)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ป้ายชื่อส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับความผูกพันต่อองค์การบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ วิเคราะห์โดยการหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และไคสแควร์ (Chi – square test : X^2) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 คือ

4.1 ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับหรือ น้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือ ตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระจากกัน

4.2 ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้น ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือ ตัวแปร 2 ตัว เป็นอิสระจากกัน

5. เกณฑ์การพิจารณาตัดสินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553: 121) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความหมายว่า อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (μ)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
4. การทดสอบด้วยไคสแควร์ (Chi-square)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0

2. วัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านการมุ่งความสำคัญผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประนีประนอม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือตัดสินใจเองได้ รองลงมาได้แก่ มีการปฏิบัติงานตามหลักการที่ได้ตกลงกันไว้ แม้การปฏิบัตินั้นจะขัดกับความรู้สึกของสมาชิกผู้ร่วมงาน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีความขัดแย้งด้านความคิดในการทำงาน สมาชิกสามารถทำความเข้าใจและตกลงกันได้อย่างมีระบบและรวดเร็ว ตามลำดับ

2.2 ด้านการประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อท่านเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลท่านมักแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอม รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานโดยยึดหลักการประนีประนอมมากกว่าการปฏิบัติตามหลักการอย่างเคร่งครัด ท่านและบุคลากรคนอื่น ๆ มีความร่วมมือกันทำกิจกรรมและประสานงานกันเป็นอย่างดี และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านและบุคลากรคนอื่น ๆ มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร ตามลำดับ

2.3 ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม และองค์กรให้ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการประชุมปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รองลงมาได้แก่ องค์กรสนับสนุนและฝึกอบรมให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ในงานเดียวกันหรือต่างสายงาน และองค์กรยอมรับที่ท่านมีความกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างให้สอดคล้องกับประเภทและภาระหน้าที่อย่างชัดเจน ตามลำดับ

2.4 ด้านการมุ่งความสำคัญผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันการร้องเรียนจากผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญและยอมรับว่าบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีส่วนที่ทำให้งานของท่านประสบผลสำเร็จ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลตามเกณฑ์มาตรฐาน ตามลำดับ

3. ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ

3.1 ด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเต็มที่ และท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานทุกอย่างตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร รองลงมาได้แก่ ท่านปฏิบัติงานตามที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อมีบุคคลใดกล่าวตำหนิองค์กรของท่านอย่างไม่ถูกต้องและไม่เป็นธรรม ท่านมีส่วนร่วมในการชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องทุกครั้ง ตามลำดับ

3.2 ด้านเจตคติ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์กรเมื่อได้รับเชิญหรือแจ้งให้ทราบ รองลงมาได้แก่ มีความพึงพอใจต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์กร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และท่านตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุ ตามลำดับ

3.3 ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรในทางไม่ดี ท่านรู้สึกไม่พอใจและจะพูดให้เขาเข้าใจในทันที รองลงมาได้แก่ การปกป้องชื่อเสียงขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด สำหรับท่าน และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านชอบพูดถึงคุณงามความดีขององค์กรให้เพื่อนๆ หรือคนรู้จักฟังเสมอ และท่านมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร ตามลำดับ

3.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมตัดสินใจและแก้ไขปัญหา รองลงมาได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานกับผู้บริหารองค์กร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่า วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลแยกตามประเด็นการศึกษาดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก วัฒนธรรม เกิดจากการประพฤติปฏิบัติของบุคคลในกลุ่มหนึ่งๆ โดยอาศัยการสืบทอดต่อกันมาจนเกิดความเคยชิน อันนำไปสู่แนวทางการประพฤติปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เป็นการแสดงออกที่สามารถเห็นได้ในรูปแบบการกระทำต่างๆ อย่างไรก็ตามแก่นของวัฒนธรรมนั้นอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ มีลักษณะเป็นนามธรรม แต่ก็มีส่วนต่อการแสดงออกของวัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิ ตันทวีวงศ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เนื่องจาก วัฒนธรรมมักจะเชื่อมโยงกับพฤติกรรมองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของเอ็ดการ์ ชายน์ (Edgar Schein, 1992) นักจิตวิทยาองค์การและผู้เชี่ยวชาญชั้นนำสาขาการพัฒนาองค์การแห่งสถาบัน MIT ที่ศึกษาวัฒนธรรมองค์การได้อธิบายความหมายว่า “วัฒนธรรมองค์การ คือแบบแผน ฐานคติพื้นฐาน ค่านิยม และความเชื่อที่เกิดขึ้นและพัฒนาขึ้นภายในองค์กร ชี้นำพฤติกรรมของสมาชิก ช่วยสมาชิกในการแก้ปัญหาที่องค์กรเผชิญได้สำเร็จมาก่อน จึงถูกถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ๆ โดยที่สมาชิกอาจไม่รู้ตัวแต่ปฏิบัติตามโดยดี และผลการวิจัยของอรรณพ สิงเต (2554) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า พฤติกรรมมีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การเสมอ

1.2 ด้านการประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ซับซ้อน การประนีประนอมทางวัฒนธรรม มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน โดยใช้หลักความชำนาญเฉพาะด้าน แต่ละกลุ่มจะประนีประนอมตกลงผลประโยชน์แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรุตติรัตน์ สมรูป (2556) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภوتا่สาย จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

1.3 ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และเป็นที่เชื่อกันว่า วัฒนธรรมองค์การมี

อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยวัฒนธรรมองค์การเป็นรากฐานที่สำคัญที่มีผลต่อการเรียนรู้องค์การและการจัดการความรู้ แต่คน 1 คน จะรู้ทุกเรื่องไม่ได้ จึงต้องทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมขึ้นมา สอดคล้องกับการวิจัยของฐิติรัตน์ สมรูป (2556) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ซับซ้อน องค์การจำเป็นต้องฝึกกำลังคนให้ทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มความสามารถในการคิดและปฏิบัติ ทีมงานเกิดจากการจัดกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญแต่ละด้านที่จำเป็นสำหรับการทำงานอย่างหนึ่งให้สำเร็จ โดยมุ่งความสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สมาชิกในทีมจะยึดมั่นที่จะต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานให้ลุล่วง

1.4 ด้านการมุ่งความสำคัญผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก วัฒนธรรมองค์การมีความเชื่อมโยงกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงาน หมายความว่าวัฒนธรรม ส่งผลต่อการทำงานหรือปฏิบัติตามจึงส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ดีเกิดขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กิจลดา สุรัสโม (2556) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต 1 พบว่าวัฒนธรรมที่เข้มแข็งจะทำให้สมาชิกยึดมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ สร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิก

2. ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การซึ่งมีลักษณะของความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นและเป็นไปในทิศทางที่ดี โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ การมีส่วนร่วมและการเป็นสมาชิกขององค์การ และบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเสมอ สอดคล้องกับการวิจัยของปรีชา วัชรากัย (2550: 3) ความผูกพันต่อองค์การในมุมมองของหน่วยราชการ คือการได้รับการยกย่องสรรเสริญในการอุทิศตนและพัฒนาองค์การ ส่วนมุมมองของหน่วยงานเอกชนที่มีความผูกพันต่อองค์การ จากผลการวิจัยของนักวิชาการ พบว่า องค์การที่มีพนักงานมีความผูกพันสูงจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานขององค์การที่สูง

2.1 ด้านพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของเฮ็ช. เอ็ม. ไทร์ช และ เจ. เอ็ม. เบเยอร์ (H.M. Trice & J.M. Beyer, 1987) ที่กล่าวว่า“วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนของความเชื่อ ความคาดหวัง ความคิด ค่านิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมที่สลับซับซ้อนที่สมาชิกภายในองค์การมีส่วนร่วม ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนต่อกันระหว่างสมาชิก พิธีกรรมในวาระสำคัญขององค์การ ประเพณีขององค์การ ค่านิยมที่ใช้ในการทำงาน เป็นต้น” และสอดคล้องกับการวิจัยของรุจิรา พักตร์ฉวี (2556) ได้ทำการศึกษา

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และทำนายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า วัฒนธรรมระบบราชการไทยถูกหล่อหลอมโดยวัฒนธรรมของสังคมและการปกครอง ค่านิยมการเปิดรับต่อวัฒนธรรมอื่นและการยอมรับอำนาจของผู้มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าจัดได้ว่า เป็นค่านิยมหลักของข้าราชการ ซึ่งแสดงออกในด้านทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ในการทำงาน

2.2 ด้านเจตคติ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรที่อยู่ในระดับมาก จะมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรในระดับมากเช่นกัน โดยความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของสุรัสวดี สุวรรณเวช (2549: 28) ที่ได้สรุปว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) หมายถึง ลักษณะของความรู้สึก ทัศนคติในด้านบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เมื่อได้มีส่วนร่วมและแสดงออกมาในลักษณะของการพูด การคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีพื้นฐานทางแนวคิดมาจาก ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน และพื้นฐานทางพฤติกรรมองค์กร และสอดคล้องกับการวิจัยของจิตรีรัตน์ สมรูป (2556) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าช้าง อำเภอท่าช้าง จังหวัดเพชรบุรี ที่พบว่า ทัศนคติของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งความผูกพันในองค์กรจะแสดงออกในด้านบุคลิกภาพ ที่สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมเรื่องการรักษาภาพลักษณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลาวรรณ รพีพิศาล (2549: 261-262) กล่าวว่า ความผูกพันก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของงานและองค์กร และสอดคล้องการวิจัยของนิธิ ดันทวิวงศ์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร และมุ่งสร้างความรู้สึกดีๆ ให้ทุกคนภูมิใจในองค์กร มีประเพณี พิธีการประจำปี ตลอดจนทำให้เห็นคุณค่าของความเป็นสมาชิกในองค์กร อย่างไรก็ตามสิ่งแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงเร็ว ระบบบริหารจัดการต้องให้การมีส่วนร่วมและใช้การกระจายอำนาจ สอดคล้องกับการวิจัยของ รุจิรา พักตร์ฉวี (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และทำนายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ เนื่องจากพนักงานไม่มีความมั่นคงจึงขาดความผูกพันหรือจงรักภักดีต่อองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเป็นความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนต่อรองผลประโยชน์ ผู้ที่มีคุณค่ากับองค์การคือผู้ที่สามารถทำผลงานได้ตามที่องค์การต้องการ โดยอาจมีวัฒนธรรมย่อยที่แตกต่างกันได้ แต่วัฒนธรรมที่เป็นแกนหลักจะเหมือนกัน เพราะอยู่ภายใต้องค์การเดียวกัน การที่จะทราบว่าวัฒนธรรมจะเข้มแข็งหรืออ่อนแอ นั้น จะต้องพิจารณาถึงระดับความผูกพันของบรรดาเหล่าสมาชิกทั้งหลาย หากความผูกพันของสมาชิกมีสูงมากก็แสดงว่าวัฒนธรรมภายในองค์กรนั้นเข้มแข็งซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้สมาชิกทุกคนจะต้องดำเนินการตามเป้าหมายนั้นอย่างอดทนและเสียสละ พุ่มเทแรงกายแรงใจให้ด้วยความเต็มใจเป็นการผูกพันทางใจไม่ใช่วัตถุรางวัลแต่อย่างใด วัฒนธรรมที่เข้มแข็งมีผลต่อพนักงานสูง ทำให้การปฏิบัติงานสูงขึ้น การลาออกจากงานลดน้อยลง ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมที่เข้มแข็งนั้นผูกพันกับนโยบายกลยุทธ์ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ อรพรรณ สิงเต (2554) ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าวัฒนธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. วัฒนธรรมองค์การ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการประนีประนอม ดังนั้นผู้บริหารควรวางตัวเป็นกลาง รับฟังข้อมูลจากทุกฝ่ายและแสวงหาแนวร่วม
2. ความผูกพันต่อองค์การ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่าค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและหาวิธีที่จะรักษาหรือปกป้องผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ พบว่า วัฒนธรรมองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความ

ผูกพันต่อองค์การของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลแม่คำมี อำเภอหนองม่วงไข่ จังหวัดแพร่ ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ การดูแล การให้ความสำคัญกับบุคลากรในระดับปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างนโยบายเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับผลของวัฒนธรรมที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ขององค์การ โดยทำการวิจัยเชิงผสมผสาน เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์การ

บรรณานุกรม

- กิจลดา สุรัสโม. (2556). **ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเขียงเทรา เขต 1.** คุรุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์.
- จักรพันธ์ เทพพิทักษ์. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท ลำพูนซึ่งเด่นเกิน จำกัด.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐิติรัตน์ สมรูป. (2556). **วัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.** พุทธศาสตรมหาบัณฑิต(พระพุทธศาสนา) มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นาวาอากาศเอก ขวลิต นุชกุล. (2556). **ความผูกพันต่อองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษาข้าราชการทหาร สังกัดศูนย์รักษาความปลอดภัย กองบัญชาการกองทัพไทย.** กรุงเทพมหานคร:คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก,หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิธิ ตันทวีวงศ์. (2556). **วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน).** การจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2548). การรับรู้คุณภาพชีวิตกับความผูกพันองค์กร: การศึกษากรณีข้าราชการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
วิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

รุจิรา พักตร์ฉวี. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และทำนายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. 25(1) กันยายน
2556 – กุมภาพันธ์ 2557.

วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมมล.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิจิตรทัศน์.

สุรัสวดีสุวรรณเวช. (2549). “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร”. [ออนไลน์] แหล่งที่มา
: <http://www.pmat.or.th> (3 มกราคม 2558).

อรรณพ สิงเต. (2554). วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การบริหาร
ส่วนตำบลดอนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัญชลี สมัครการ. (2548). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
สำนักงานใหญ่. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

Beyer, J. M. 1987. **From the editor.** The Academy of Management Journal 30(1): 5-6.

Daft, R. L. (2000). **Management.** (5 th ed.). Fort Worth : Dryden.

Deal, T.I., & Kennedy, A.A. (1982). **Corporate Culture: The Rites and Rituals of Corporate Life.**
Massachusetts: Addison-Wiley.

Denise M. Rousseau. (1990). **Assessing Organizational Culture : The Case for Multiple Methods.** San
Francisco, California : Jossey – Publishers.

Denison, Daniel R. (1990). **Corporate culture and organizational effectiveness.** New York : John Wiley
Publisher.

Hellriegel, D. Slocum, J.W., and Woodman, R.W. (2001). **Organization behavior.** Ohio : South – Western
College Publishing.

Hofstede, Geert H. (1991). *Cultures and Organization : Software of The Mind*. London:McGraw-Hill.

_____. (1993). **Cultures and Organizations: Software of the Mind**. McGraw-Hill Book Company (UK) Limited.

Kreitner, r., and kinicki, a. (2001). **organizational behavior**. (5th ed., 774 pages). burr ridge, ill: irwin/mcgraw-hill.

Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). **Employee–organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press.

Ouchi, William G. (1981). **Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge**. Mass: Addison-Wesley.

Robert Kreitner & Angelo Kinicki . (2000). **Organizational Behavior**. 5th ed. New York : Irwin McGraw-Hill.

Schein, Edgar H. (1992). **Organizational culture and leadership**. San Fancisco: Jassey-bass.

Schult. (1991). **On Studying Organizational Culture**. Diagnosis and Understanding Berlin.

Sheldon, M.E. (1971), **Investment and Involvement as Mechanism Producing Organizational commitment**, Administrative Science Quarterly, 16, pp.143-150.

Stephen P. Robbins, Mary Coulter. (2002). **Management**. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.

Steers, R. M. and Porter, L. (1991). **Motivation and Work Behavior**. 5th ed. New York: McGraw Hill.

Suntree, Komin. (1990). **Psychology of the Thai People: Value and Behavioral Patterns**. Bangkok: National Intitute of Development Administration.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร

FACTORS AFFECTING THE STATE OF STRESS OF PERSONNEL OF THONBURI REMAND PRISON IN BANGKOK METROPOLIS

ชัชณพงศ์ เรืองวุฒิสาร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี (2) ศึกษาระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระดับความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี และ (3) เปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ บุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวนทั้งหมด 202 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างที่เทส เอฟเทส และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี (2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเครียดจากสภาพแวดล้อม ด้านความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน และด้านความเครียดจากความสัมพันธ์ของผู้อื่น ตามลำดับ

และ (3) บุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เรือนจำพิเศษธนบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความเครียด การปฏิบัติงาน บุคลากร เรือนจำพิเศษธนบุรี

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) identify the work environment factors that affect the stress levels of personnel working at Thonburi Remand Prison, (2) to study the levels of work environment factors and the stress levels of personnel working at Thonburi Remand Prison; and (3) to compare the stress levels of personnel working at Thonburi Remand Prison, categorized by personal factors.

The research model was quantitative. The population consisted of personnel working at Thonburi Remand Prison, totaling 202 people. Data collection tools included questionnaires. Data analysis involved calculating frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The research results found that: (1) the environmental factors affecting the operation in terms of job characteristics, work environment, management policies, and career advancement significantly affect the stress levels of personnel at Thonburi Remand Prison at a 0.05 statistical significance level. The environmental factors in terms of relationships with colleagues and compensation and benefits failed to affected the stress levels of personnel at Thonburi Remand Prison, (2) the overall environmental factors affecting the operation of Thonburi Remand Prison were at a high level, including compensation and benefits, management policies, relationships with colleagues, work environment, job characteristics, and career advancement, in that order. The overall stress levels of the personnel at Thonburi Remand Prison were also high, including stress from the environment, work-related stress, and stress from relationships with others, in that order; and (3) personnel at Thonburi Remand Prison with different educational levels have significantly different stress levels in their work at the prison at a 0.05 statistical significance level. For personnel with different genders, ages, marital

statuses, work tenures, and average monthly incomes, their stress levels in their work at Thonburi Remand Prison failed to differ.

Keywords: Stress, Work performance, Personnel, Thonburi Remand Prison

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ และถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เมื่อใดที่บุคลากรเกิดภาวะความเครียด ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในขณะกำลังปฏิบัติงานหรือนอกเหนือเวลาในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อภาวะจิตใจและอาจแสดงอารมณ์ตอบโต้ ก้าวร้าวออกมาทันที ซึ่งภาวะความเครียดนี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญกับมนุษย์ในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้จากบางคนแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อภาวะความเครียดทันที หรือบางครั้งอาจจะแสดงออกมาให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ถึงความเครียดที่ตนประสบอยู่ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่พอดีจะส่งผลให้บุคลากรเกิดภาวะกระตือรือร้น มีแรงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเอง แต่หากมีระดับความเครียดในระดับที่รุนแรงอาจส่งผลเสียให้กับตัวพนักงานหรือบุคคลรอบข้างได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วัฒนา ศรีวิสัย และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2564) กล่าวว่า ปัจจัยความเครียดของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความเครียดในระดับที่จะส่งผลหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลโดยรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ความเครียดอาจเกิดจากผู้บริหารตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการทำงาน อาจจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือการย้ายหน้าที่การทำงานจากหน่วยงานหนึ่งไปอีกหน่วยงานหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้อาจมีผลต่อความเหมาะสมทำให้บุคลากรเกิดความเครียดเมื่อเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของตนเกิดข้อจำกัด โอกาส หรือข้อเรียกร้องมากเกินไปในเชิงของตนเกิดข้อจำกัด โอกาส หรือข้อเรียกร้องมากเกินไปในเชิงกายภาพและจิตใจ ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นสถานะเรื้อรังของการหมดแรงทางอารมณ์จากความกดดันต่อเนื่องทำให้เกิดความเป็นทุกข์ เมื่อเกิดสภาวะความทุกข์ในขณะที่ปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากงานวิจัยของ นันทนา นิจจ่อหอ และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ได้จำแนกผลของความเครียดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ (Psychological symptoms) เมื่อเกิดภาวะความเครียดขึ้นจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกไม่พอใจ รวมทั้ง อาจทำให้เกิดอาการด้านจิตใจอื่น ๆ ได้อีก เช่น ความเบื่อหน่าย วิดกกังวล ฉุนเฉียว 2) ด้านร่างกาย (Physiological symptoms) เป็นลักษณะอาการที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดมักจะส่งผลต่อร่างกาย ความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิต หายใจแรงและการเต้นของหัวใจถี่ขึ้นอาจทำให้เป็นโรคหัวใจในระยะยาว 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral symptoms) เป็นการแสดงออกในทางพฤติกรรมของบุคคล เช่น

การเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน มาสาย ขาดงานและลาออก หรือจะมีการแสดงออกทางพฤติกรรมส่วนตัว อาจจะเปลี่ยนแปลงนิสัยมีการสูบบุหรี่ ดื่มแอลกอฮอล์มากขึ้น การนอนไม่หลับ พุดจาเร็ว

เรือนจำพิเศษธนบุรี ปัจจุบันนี้แม้ว่าผู้ต้องขังจะถูกควบคุมตัวอยู่ภายในเรือนจำตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมายเพื่อแยกตัวออกจากสังคมภายนอก เพื่อมาเข้ารับการฟื้นฟูและพัฒนาพฤติกรรมนิสัยให้กลับตัวเป็นพลเมืองดีของสังคม แต่ในความเป็นจริงแล้วผู้ต้องขังส่วนหนึ่งยังมีพฤติกรรมในการกระทำผิดวินัยเรือนจำอยู่ เช่น การลักลอบเล่นการพนัน การทะเลาะวิวาท การสักร่างกาย การลักลอบนำสิ่งของต้องห้ามเข้ามาภายในเรือนจำ ตลอดจนไปถึงการลักลอบเสพยาเสพติดในเรือนจำเป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่ควรจะเกิดขึ้นในสถานที่ที่เรียกได้ว่าเป็นสถานที่ควบคุมหรือลงโทษอาชญากรและเป็นสถานที่แก้ไขคนกระทำผิดให้กลับตนเป็นคนดี นั่นก็คือเรือนจำนั่นเอง (เรือนจำพิเศษธนบุรี, 2568)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลผลิตและบรรลุตามเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์การที่ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และระดับความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี แตกต่างกัน
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

ปัจจัยต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี แนวคิดและทฤษฎีของ Cartwright and Cooper (1997)

ด้านพื้นที่

เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ด้านประชากร

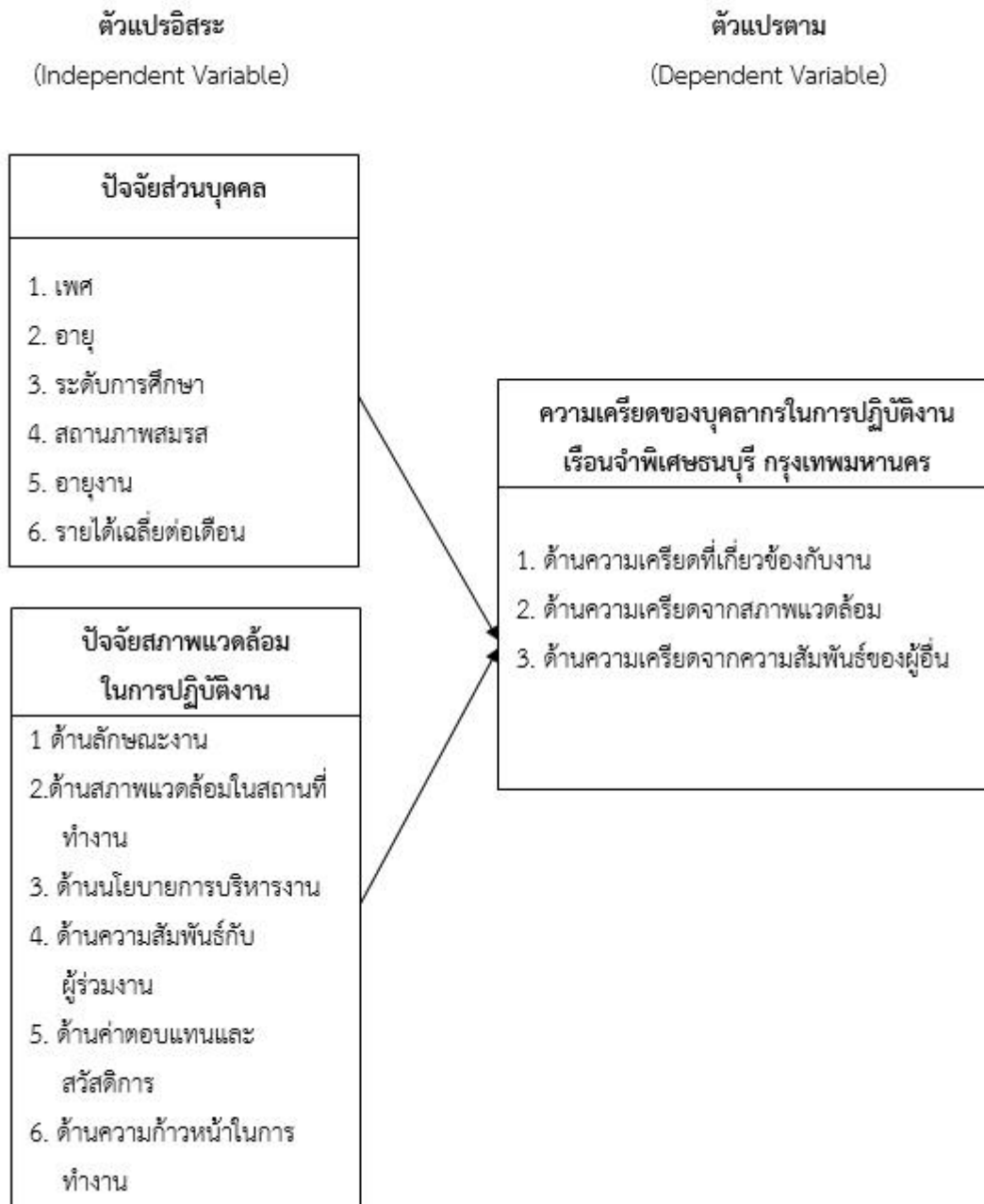
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีกรุงเทพมหานคร รวมทั้งหมด 202 คน (เรือนจำพิเศษธนบุรี, 2568) ประกอบด้วย

ข้าราชการ	จำนวน	171 คน
พนักงานราชการ	จำนวน	15 คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	4 คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	10 คน
ลูกจ้างเหมาบริการ	จำนวน	2 คน

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด
3. นโยบายการทำงานของเรือนจำของกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรือนจำพิเศษธนบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
4. สถิติความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรที่ต้องการศึกษา

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 202 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46

ปี ขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี โดยภาพรวมความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเครียดจากสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเครียดจากความสัมพันธ์ของผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการหมุนเวียนการปฏิบัติงานด้านอื่นอย่างเหมาะสมมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของ Cartwright and Cooper (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความเครียดอันเนื่องมาจากลักษณะงาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบทั้งหลายของงานย่อมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง องค์ประกอบของลักษณะงานในที่นี้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ภาระงาน ชั่วโมงการทำงาน การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานสภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน เช่น เสียง การสั่นสะเทือน อุณหภูมิ สามารถในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา พืชผล (2566) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่

มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ($p = 0.037$) ปริมาณงานมากเกินไปสำหรับการปฏิบัติงานภายในเวลางาน ($p = 0.004$) งานที่ไม่ตรงกับความสามารถหรือความถนัด ($p = 0.004$) บทบาทหน้าที่การทำงานไม่มีความชัดเจน ($p < 0.001$) ต้องทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ ($p = 0.006$) ลักษณะโครงสร้างหรือการแบ่งงานไม่ชัดเจน ($p = 0.006$) การเสียเวลาและพลังงานไปมากในการทำงานจนทำให้เกิดผลลบต่อชีวิตส่วนตัว ($p = 0.001$) และมีภาระการทำงานที่ต้องทำให้เสร็จสิ้นจนไม่มีเวลาให้ครอบครัว ($p = 0.001$) และปัจจัยที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 ที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งานที่ทำมีความซับซ้อนของระบบงานและการสื่อสาร ($p = 0.023$)

2. ความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความเครียดกับการไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดด้านความเครียดของ Robbin (2013) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดคือ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สร้างความกดดันแก่บุคลากร เนื่องจากความต้องการหรือ ความคาดหวังขององค์การ ความต้องการในที่นี้หมายถึง หน้าที่ รับผิดชอบ ความกดดัน ระเบียบข้อบังคับ และรวมถึงความไม่แน่นอน ที่บุคคลต้องเผชิญหรือประสบในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ความต้องการของตัวงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ลักษณะของงาน เงื่อนไขการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน ความต้องการด้านบทบาทหน้าที่ เป็นความกดดันที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องมาจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ในองค์การ ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ การได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ล้วนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียดทั้งสิ้น ความต้องการระหว่างบุคคลเป็นความกดดันเนื่องมาจากบุคคลอื่นในที่ทำงาน การขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความสัมพันธ์ที่ย่ำแย่ระหว่างบุคคลในที่ทำงานล้วนส่งผลต่อความเครียดของบุคคลอีกเช่นกัน

3. บุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Robbin (2013) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดคือปัจจัยส่วนบุคคล เป็นตัวแปรที่สร้างความเครียดแก่บุคคลด้วยเหมือนกัน รวมทั้งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีส่วนสำคัญที่มีผล

ต่อการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Portero de la Cruz, Silvia, et al. (2020) วิจัยเรื่อง การศึกษาแบบรวมเรื่องการหมดไฟในการทำงาน การรับรู้ความเครียด ความพึงพอใจในการทำงานกลยุทธ์การรับมือ และสุขภาพทั่วไปของเจ้าหน้าที่พยาบาลแผนกฉุกเฉิน จากการศึกษาพบว่า อาการทางคลินิกที่พบบ่อยที่สุดคือ ความผิดปกติทางสังคมและอาการทางร่างกาย และการเผชิญปัญหาที่มุ่งเน้นปัญหาเป็นกลยุทธ์ที่พยาบาลใช้มากที่สุด การขาดการออกกำลังกาย เพศ อายุการทำงานในแผนกฉุกเฉิน ความวิตกกังวล ความผิดปกติทางสังคม และการหลีกเลี่ยงปัญหา ล้วนเป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อมิติของความเหนื่อยหน่าย

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Durand, Anne-Claire et al. (2019) วิจัยเรื่อง ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในแผนกฉุกเฉินโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยฝรั่งเศส ความสุขและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาพบว่า บุคลากรทางการแพทย์แผนกฉุกเฉินของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในฝรั่งเศส 27.1% มีความเครียดในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากงาน ได้แก่ การลาป่วยอย่างน้อยหนึ่งครั้งในปีที่ผ่านมา ซึ่งได้รับผลกระทบจากการทำงานหนัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และความผิดปกติของการนอนหลับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fleming, H. K. (2018) วิจัยเรื่อง การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของแพทย์ฉุกเฉินในประเทศแคนาดา จากการศึกษาพบว่า ข้อจำกัดด้านทรัพยากรทางการแพทย์ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน นโยบายทางการแพทย์ และแผนการทำงานมีส่วนทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยที่ถูกระบุว่าอาจมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้า (burnout) คือ ปัจจัยที่สร้างความเครียดร้ายแรงเพิ่มเติม เช่น การหย่าร้าง การฟ้องร้อง การรับรู้ ข้อผิดพลาด และความไร้ประสิทธิภาพ การไม่สามารถเข้าถึงหรือการจำกัดทรัพยากรต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพล สุวรรณภา (2566) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้คุมในเรือนจำกลางบางขวาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้คุมในเรือนจำกลางบางขวางคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\beta = .738$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ (R) ระหว่างชุดตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_1) กับตัวแปรตาม (ความเครียดในการทำงานของผู้คุมในเรือนจำกลางบางขวาง) เท่ากับ .738 สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ .544 และสัมประสิทธิ์การอธิบาย (Adjusted R^2) เท่ากับ .541 โดยมีประสิทธิภาพร่วมกันในปัจจัย

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้คุมในเรือนจำกลางบางขวาง ร้อยละ 54.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์ภณ ตะพังพินิจการ สุตาวันย์ ธัญชาติไพศาล อรวรรณ นาทองห่อ และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 4 กระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรการแพทย์แผนไทย ได้แก่ เพศ ($\beta = .298$) ปัจจัยนำด้านทัศนคติในการปฏิบัติงาน ($\beta = -.306$) และปัจจัยเสริมด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ของบุคลากร ($\beta = .311$) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 25.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุณทัย (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ข้อค้นพบที่สำคัญในการศึกษารังนี้ได้นำมาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความเครียดจำนวน 4 ใน 5 ด้านมีลักษณะแปรผกผันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือกล่าวอีกนัยได้ว่าถ้ากลุ่มตัวอย่างประเมินว่าตนเองไม่ค่อยมีความเครียดในการปฏิบัติงาน พวกเขาก็จะยิ่งประเมินว่าตนเองมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามปัจจัยความเครียดด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่ประการใด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านความก้าวหน้าในการทำงานพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับงานที่ปฏิบัติมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับ วางแผนการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรระบบการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ชัดเจนและมีความยุติธรรมหรือสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้ทราบถึงทิศทางการส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าในอาชีพในอนาคตได้ต่อไป

1.2 ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านลักษณะงานพบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับการหมุนเวียนการปฏิบัติงานด้านอื่นอย่างเหมาะสมมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐบาลและ

หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับวางแผนการพัฒนาศักยภาพ และเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานภายในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่หลากหลายและทำให้บุคลากร มีประสบการณ์ในงานเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลต่อความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้นด้วย

1.3 ความเครียดในที่ปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านความเครียดจากความสัมพันธ์ของผู้อื่น พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดจากสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยรู้สึกเครียดเมื่อเพื่อนร่วมงานไม่พอใจต่อการทำงานมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับวางแผนการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรจัดการฝึกอบรมหรือการจัดกิจกรรมในด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งควรให้ความรู้กับบุคลากรในการยอมรับความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานและค้นหาหนทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

1.4 ความเครียดในที่ปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ด้านความเครียดที่ เกี่ยวข้องกับงาน พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับมาก โดยมี ความเครียดกับการไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะแตกต่างไปจากงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับวางแผนการพัฒนาศักยภาพและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ควรจัดให้มีการหมุนเวียนงานในตำแหน่งหน้าที่งานอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อเป็นงานใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยลดความเครียดในงานลงได้

2.ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรเรือนจำพิเศษธนบุรี ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการศึกษาเพิ่มเติมที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรและช่วยลดความเครียดจากการปฏิบัติงานได้ต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่จะช่วยลดความเครียดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการศึกษา เพิ่มเติมที่จะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลของบุคลากรให้เพิ่มสูงขึ้นและเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อช่วยลดความเครียดในการทำงานให้กับบุคลากรได้ต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเรือนจำพิเศษธนบุรี เพื่อการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จินตนา พิษผล.(2566). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดนครปฐม**.วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสุขภาพความปลอดภัย และอนามัยสิ่งแวดล้อมวิชาเอกการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อม และอาชีวอนามัย คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นันทนา นิจอหอ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). **มาตรวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในธุรกิจให้บริการห้องพักรับรองจังหวัดนครนายกประเทศไทย**.วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 5(2), 124–140.

ยุทธพล สุวรรณภา.(2566). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของผู้คุมในเรือนจำกลางบางขวาง**.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เรือนจำพิเศษธนบุรี.(2568). **แผนปฏิบัติการประจำปี 2567**. สืบค้นจาก

http://www.correct.go.th/copbank/page_15.htm.

สัณณภณ ตะพังพินิจการ สุตาวันย์ ธัญชาติไพศาล อรวรรณ นาทองห่อ และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์.(2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตสุขภาพที่ 4 กระทรวงสาธารณสุข**.วารสารสภาการสาธารณสุขชุมชน, 5(1),1-13.

ภาษาอังกฤษ

Cartwright, S.; & Cooper, C. L. (1997). **Organization Stress**. London: Sage Publication.

Durand, Anne-Claire et al. (2019). **Stress and Burnout Among Professionals Working in the Emergency Department in a French University Hospital**. Psychological Development in Health and Disease. Philade Iphia: W.B Saunders.

Fleming, H. K. (2018). **A qualitative study of occupational stress and burnout among emergency physicians in Canada**. DUO. <https://www.duo.uio.no/handle/10852/63162>.

Portero de la Cruz, Silvia, et al. (2020). **“A Multicenter Study into Burnout, Perceived Stress, Job Satisfaction, Coping Strategies, and General Health Among Emergency Department Nursing Staff.”** MDPI, www.mdpi.com/681356.

Robbin, Stephen P.; & Judge, Tim. (2013). **Organizational Behavior**. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Education Limited.

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ
ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐกรณีศึกษา ผู้สูงอายุใน

อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

**FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF ELDERLY REHABILITATION AND
CARE SERVICES BETWEEN THE PRIVATE AND PUBLIC SECTORS: A CASE
STUDY OF ELDERLY PERSONS IN MUEANG NONTHABURI DISTRICT
NONTABURI PROVINCE**

จิตติพร ไพบูลย์ปรีดี

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ (3) เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของภาคเอกชนและภาครัฐ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไปในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 296,212 คน กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับเหตุการณ์การเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษามีความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุการณ์ตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ (2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม พบว่า

จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-6 คน มีลักษณะครอบครัวส่วนใหญ่มีเป็นลักษณะครอบครัวขยาย บุคคลในครอบครัวที่มีอิทธิพลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุเป็นคู่ครอง (สามี-ภรรยา)/คู่รัก และกลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลฯ เป็นเพื่อนสนิท/กลุ่มเพื่อนในที่ทำงาน และ (3) หน่วยบริการของภาคเอกชน แนวทางการให้บริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของภาคเอกชน ซึ่งต่างจากภาครัฐตรงที่เอกชนต้องเน้นคุณภาพ ความแตกต่าง และความคุ้มค่าให้ผู้รับบริการรู้สึก "คุ้มที่จะจ่าย" และหน่วยบริการของภาครัฐ แนวทางการให้บริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของภาครัฐ ต้องเน้นความครอบคลุม ความเท่าเทียม และการเข้าถึงมากกว่าการแข่งขันทางคุณภาพเพียงอย่างเดียว

คำสำคัญ: ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการ ผู้สูงอายุ ภาคเอกชนและภาครัฐ จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study demographic factors affecting the choice of receiving rehabilitation services and elderly care between the private and public sectors. (2) to study social factors affecting the choice of receiving rehabilitation services and elderly care between the private and public sectors. (3) to propose guidelines for providing rehabilitation services and elderly care that are appropriate for service recipients in the private and public sectors.

The research was quantitative. The population used in this research was the population aged 60 years and over in Nonthaburi Province, totaling 296,212 people. The sample group used the table of Krejci and Morgan, totaling 384 people. The research tools used were statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) The results of the analysis of demographic factors with reasons for choosing to receive rehabilitation and elderly care services found that gender, status, and education were significantly related to reasons for choosing the type of rehabilitation and elderly care unit at the 0.05 level. Meanwhile, age, occupation, and monthly income were not significantly related to reasons for choosing the type of rehabilitation and elderly care unit. (2) the results of the analysis of data on social factors found that most family members had 5-6 members, most of whom were extended families. Family members who influenced the selection of rehabilitation and elderly care services were spouses (husbands and wives)/couples, and influential groups or individuals were close friends/colleagues at work. and (3) the private sector services: The guidelines for providing rehabilitation and elderly care services that are suitable for service recipients in the private sector differ from the public sector in that the private sector must emphasize quality, differentiation, and value for money, so that service recipients feel that they are "worth paying for." Public sector services: The guidelines for providing rehabilitation and elderly care services that are suitable for service

recipients in the public sector must emphasize coverage, equality, and accessibility rather than competition based solely on quality.

Keywords: Factors Affecting the Choice of Service, Elderly, Private and Public Sectors, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมสูงอายุ เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับนานาประเทศทั่วโลก กล่าวคือ การสูงอายุของประชากร สำหรับประเทศไทยก็ได้เข้าสู่สังคมสูงอายุเช่นเดียวกัน โดยในปี พ.ศ. 2564 มีผู้สูงอายุในประเทศมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด ความท้าทายจากการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุ คือ ประชากรสูงอายุจะมีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งทางด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมได้อย่างไรและกลุ่มประชากรก่อนวัยผู้สูงอายุ จะมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพได้หรือไม่ ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุภายใต้แผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ตั้งแต่ พ.ศ. 2545 และได้มีการประกาศพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 เพื่อให้การคุ้มครอง ส่งเสริม สนับสนุน ผู้สูงอายุตามสิทธิที่พึงได้รับ แต่การดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่ผ่านมายังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง หากประเทศไทยยังไม่บูรณาการงานด้านผู้สูงอายุอย่างแท้จริง อาจไม่สามารถจัดการกับความท้าทายที่จะเกิดขึ้นจากการก้าวเข้าสู่สังคมสูงอายุได้ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562) จึงเกิดความท้าทายการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุ ใน (1) ด้านสังคม โดยขนาดครัวเรือนของประชากรไทยมีขนาดลดลง ในขณะที่ผู้สูงอายุที่อยู่ตามลำพังคนเดียวมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ ความจำเป็นด้านการดูแล กำลังเป็นความท้าทายที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ควบคู่ไปกับส่งเสริมให้ครอบครัว ชุมชน เป็นกลไกในระดับพื้นที่ดูแลและเฝ้าระวังทางสังคม (2) ด้านสุขภาพ จากข้อมูลการสำรวจสุขภาพไทย พบว่า ผู้สูงอายุไทยเป็นโรคความดันโลหิต โรคข้อเข่าเสื่อม และ มีภาวะสมองเสื่อม ในส่วนที่เป็นผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยเรื้อรังและอยู่ในภาวะพึ่งพิง (ติดบ้าน/ติดเตียง) จึงจำเป็นต้องส่งเสริม ป้องกัน พิ้นฟู และพัฒนาระบบสุขภาพ เพื่อรองรับสังคมสูงอายุ (3) ด้านเศรษฐกิจ หนึ่งในสามของผู้สูงอายุ มีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน (รายได้ต่ำกว่า 2,667 บาท/เดือน) แหล่งรายได้หลักมาจากบุตรลดลง แต่ก็มีผู้สูงอายุยังคงทำงานอยู่และส่วนใหญ่เป็นแรงงานนอกระบบ แม้ว่าผู้สูงอายุได้รับเบี้ยยังชีพ แต่เบี้ยยังชีพยังคงเป็นเพียงรายได้พื้นฐาน ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ ขณะที่แรงงาน นอกระบบส่วนใหญ่ยังขาดหลักประกันด้านรายได้ในวัยเกษียณ โดยพบว่าแรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ มีเพียง 5 แสนคนเศษ ดังนั้น จำเป็นต้อง

มีการส่งเสริมเรื่องการออมเพื่อวัยเกษียณ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่ยังแข็งแรง มีสุขภาพดีได้รับโอกาสในการทำงานและประกอบอาชีพอิสระ เพื่อให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ และเป็นกำลังในการผลิตและพัฒนาประเทศต่อไป (4) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า สภาพแวดล้อมในบ้านยังไม่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เกือบครึ่งของผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) ใช้ส้วมแบบนั่งยอง และเคยหกล้มภายในบ้าน สถานที่สาธารณะจำนวนมากยังขาดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ และบางแห่งมีอุปกรณ์แต่ไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ดังนั้น จึงควรปรับสภาพแวดล้อมภายในบ้าน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก บริการขนส่งสาธารณะและสภาพแวดล้อม เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างสะดวกและปลอดภัย (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2562: 24-25)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ
3. เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุที่เหมาะสมกับผู้รับบริการของภาคเอกชนและภาครัฐ

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์อย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยทางสังคมอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ลักษณะครอบครัวที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 บุคคลในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

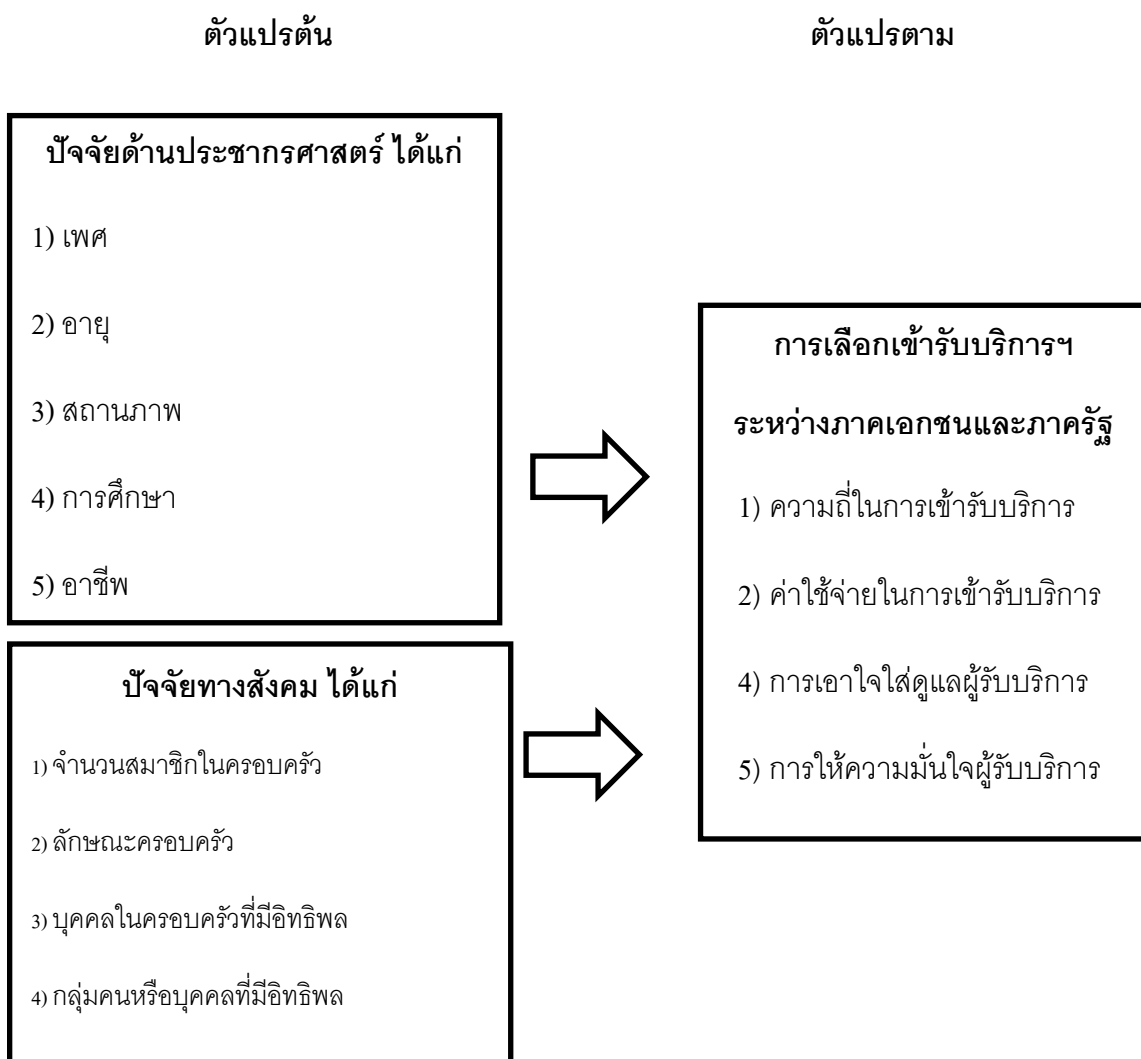
สมมติฐานที่ 2.4 กลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่ต่างกันมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ กรณีศึกษา ผู้สูงอายุในอำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 296,212 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี, 2567) ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) มาจากภาษากรีก Deme - people คือ ประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description, study คือ การศึกษา ดังนั้น ประชากรศาสตร์ คือ การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาด โครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่น ๆ ซึ่งประชากรอาจเป็นทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) นิยามประชากรศาสตร์ (Demographic) คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรของแต่ละบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิต ครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติและสถานภาพทางสังคม (Social class)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่าหมายถึงลักษณะทางประชากรที่ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ และสถานภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด และสามารถกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สถิติที่วัดได้จากประชากรในการคำนวณเพราะฉะนั้นลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และนอกจากนี้ยังทำให้การคำนวณเป็นไปได้ง่ายมากกว่าการวัดด้วยตัวแปรอื่น ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านข้อมูลเดือนมีนาคม 2566 จำนวน 296,212 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($X^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

แทนค่า

$$n = \frac{3.841(296212)(0.5)(1 - 0.5)}{0.05(0.05)(296212 - 1) + 3.841(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n \approx 383.60$$

ดังนั้น ผลคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอยู่ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการเสียสละเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างสมครใจ และใช้เวลาตอบไม่เกิน 5-10 นาที จึงได้พยายามสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาไม่ยาวมาก และไม่ให้มีจำนวนหน้ามากเกินไป

2.1 การสร้างเครื่องมือ

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close End Question) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการใช้มาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางสังคม โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close- Ended Question) จำนวน 4 ข้อ โดยประกอบไปด้วย จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะของครอบครัว บุคคลในครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ กลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพล ซึ่งเป็นการใช้มาตราวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการฯ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ สำหรับส่วนที่ 3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนดค่าระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามแบบ Likert Scale โดยกำหนดการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การวัดคะแนนตามแบบ Likert Scale

เกณฑ์การวัดคะแนน	ระดับความเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าว มาประเมินเพื่อหาความหมาย โดยใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5}
 \end{aligned}$$

$$= 0.80$$

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

โดยการทดสอบเครื่องมือวัดตามหลักวิชาการทั้ง Validity และ Reliability การทดสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (Content validity) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

2.2 การทดสอบเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎีและโครงสร้างการสร้างข้อคำถามมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะได้รับหนังสือเชิญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยมีคะแนนความสอดคล้อง ได้แก่

+1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจกับข้อคำถามว่ามีความสอดคล้อง
-1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง

โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน, 2551: 50)

$$\Sigma R$$

IOC =

โดยที่	IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
	R	หมายถึง	ค่าคะแนนความสอดคล้อง
	N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยค่าดัชนีของความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

จากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สามารถสรุปผลค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จำนวนทั้งสิ้น **12 ข้อ** พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 1 จำนวน 8 ข้อ และข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 0.67 จำนวน 4 ข้อ การตรวจหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **0.89** (รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวก ค) ซึ่งคะแนนมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงถือว่าสอดคล้องและอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่างที่ไม่ใช่พื้นที่วิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะต้องเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม แล้วจึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างจริง (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551: 124)

ผลจากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.864 (รายละเอียดดังแสดงในภาคผนวก ข) มีค่าใกล้เคียงกับ 1 แบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้จึงสามารถใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักการเคารพตัวบุคคล การตัดสินใจให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจโดยใช้ใบยินยอมในการเก็บข้อมูล รวมถึงหลักการให้ประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย การเก็บรักษาความลับ ทำการขออนุญาตทุกครั้งที่มีการบันทึกภาพและเสียง ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 เดือน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยจัดทำสำเนาแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด นำไปขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการแจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตัวเอง ทั้งนี้หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัย ผู้วิจัยจะชี้แจงหรือแนะนำทันที

2) ผู้วิจัยยังได้กระจายแบบสอบถามในช่องทางออนไลน์ ในรูปแบบ Google Form ซึ่งเหมาะแก่การสร้างแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล (Editing) บันทึกรหัสคำตอบลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผลและหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ดังนี้

1) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

2) ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลนำเข้า (Data Input) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) สำหรับประมวลผล

3) ขั้นตอนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วพรรณนาข้อมูลเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่ และประเด็นตามปัจจัยที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลปัจจัยทางเศรษฐกิจและข้อมูลปัจจัยทางสังคม ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) ข้อมูลปัจจัยสถิติและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ข้อมูลการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman Correlation Coefficient) เป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

5) การเปรียบเทียบปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดย (1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา ใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ (3) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เป็นวิธีการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ลักษณะครอบครัว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 60 – 69 ปี มีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการบำนาญ และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงระหว่าง 15,001-30,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคม พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-6 คน มีลักษณะครอบครัวส่วนใหญ่มีเป็นลักษณะครอบครัวขยาย บุคคลในครอบครัวที่มีอิทธิพลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุเป็นคู่ครอง (สามี-ภรรยา)/คู่รัก และกลุ่มคนหรือบุคคลที่มีอิทธิพลฯ เป็นเพื่อนสนิท/กลุ่มเพื่อนในที่ทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุหน่วยบริการของภาคเอกชน มีความถี่ในการเข้ารับบริการ 1-2 ครั้งต่อปี และมีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ 1,001-2,000 บาทต่อครั้ง

อนึ่ง โดยมีเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ พบว่า การเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ความถี่ในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.28 ลำดับถัดมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับเหตุผลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษามีความสัมพันธ์กับเหตุผลการตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลการตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยทางสังคมกับเหตุผลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับเหตุผลการตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ ลักษณะครอบครัว บุคคลในครอบครัว กลุ่มคนหรือบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลการตัดสินใจเลือกประเภทของหน่วยบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ

อภิปรายผลวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้นสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ ระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า 1) เพศมีผลต่อเหตุผลการเลือกเข้ารับบริการฟื้นฟูสุขภาพและดูแลผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเป็นเพราะว่า เพศสามารถมีอิทธิพลต่อเหตุผลและพฤติกรรม โดยเพศหญิงมีอัตราเจ็บป่วยทั่วไปสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีติสุขภาพและโรคประจำตัว เพศหญิงมักมีอัตราการเจ็บป่วยเรื้อรังหรือความจำเป็นในการดูแลสุขภาพระยะยาวสูงกว่าในบางกรณี ดังที่ **นิยม กริมใจ (2560)** ได้ศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลเอกชนของประชาชน

ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้เลือกใช้บริการโรงพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมมากกว่าผู้เลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐ รวมทั้งงานวิจัยของ วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และพลิชฐ์ พัจนา (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง สถานการณ์การใช้บริการสุขภาพ: ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ และพื้นที่ ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า อัตราการเจ็บป่วยมีความแตกต่างกันตามกลุ่มอายุ โดยกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีอัตราการเจ็บป่วยสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ขวบ โดยในปี พ.ศ. 2558 อัตราการเจ็บป่วย เท่ากับ 46,400 รายต่อประชากร 100,000 คน และ 27,500 รายต่อประชากร 100,000 คน ตามลำดับ ผู้หญิงมีอัตราการเจ็บป่วยสูงกว่าผู้ชายทุกกลุ่มอายุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศรา อธิบุญญิก (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญกับการเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเพศที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติการรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กผู้ชายและเด็กผู้หญิงที่ต่างกัน โดยเด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้มีความกล้าแสดงออกและมีความรับผิดชอบ เพื่อจะได้เป็นหัวหน้าครอบครัวต่อไป ส่วนเด็กผู้หญิงจะถูกเลี้ยงดูในลักษณะที่ให้สงบเสถียรและเป็นผู้ตามหรือเป็นภรรยาที่ดี อนึ่ง ต่อประเด็นดังกล่าวขัดแย้งกับงานของ อังรศักดิ์ คำรังศิริ (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลต่อการการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. สำหรับหน่วยบริการภาคเอกชน ควรดำเนินการที่ตอบสนองความแตกต่างของผู้สูงอายุที่พร้อมจ่ายในระดับต่าง ๆ เช่น แพ็กเกจมาตรฐาน/พรีเมียม รวมทั้งควรมีการทำงานร่วมกับภาครัฐ (public-private partnership) เช่น รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลรัฐ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นต้น และควรทำการตลาดทางสังคม (social marketing) โดยชูจุดขายเรื่องคุณภาพ ความปลอดภัย ความใส่ใจรายบุคคล
2. สำหรับหน่วยบริการภาครัฐ ควรมีการทบทวนการจัดตั้งศูนย์ฟื้นฟูผู้สูงอายุ ในระดับภูมิภาค ระดับเขตสุขภาพหรือจังหวัดที่มีผู้สูงอายุจำนวนมาก พร้อมทั้งเน้นการบริการโดยมีอัตราค่าใช้จ่ายต่ำ มี

กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการของรัฐให้ครบถ้วนและถ้วนหน้าใกล้เคียงกันทุกพื้นที่ ควรเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นและมหาวิทยาลัยในพื้นที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการระหว่างพื้นที่เมืองกับพื้นที่ชนบท หรือจังหวัดที่มีบริบทต่างกัน เพื่อเห็นถึงความเหลื่อมล้ำและความแตกต่างในการเข้าถึงบริการ
2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการ และอุปสรรคของผู้สูงอายุ และครอบครัว โดยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ (เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การพูดคุยแบบกลุ่ม) ควบคู่กับเชิงปริมาณ

บรรณานุกรม

กนิษฐา บุญธรรมเจริญ และศิริพันธุ์ สาส์ตย์. (2551). ระบบการดูแลระยะยาว: การวิเคราะห์

เปรียบเทียบเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบาย. *รามานิติสาร*, 14(3), 358-398.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2562). *มาตรการขับเคลื่อนระเบียบวาระแห่งชาติ เรื่อง สังคมสูงอายุ (ฉบับ*

ปรับปรุง). กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2568). *สถานประกอบการการดูแลผู้สูงอายุ กรมสนับสนุนการบริการสุขภาพ.*

สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2568 จาก

https://www.dop.go.th/download/knowledge/th1743570381-2609_0.pdf

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2561). *คู่มือพัฒนาธุรกิจบริการผู้สูงอายุสู่เกณฑ์*

มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ. นนทบุรี: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.

คณะกรรมการการสาธารณสุข วุฒิสภา. (2566). *รายงานผลการพิจารณาศึกษา เรื่อง “ระบบ*

บริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเพื่อรองรับสังคมสูงวัย”. สืบค้นเมื่อ 18 สิงหาคม 2568 จา
[https://www.senate.go.th/assets/portals/122/fileups/276/files/รายงานสูงวัย%20\(ฉบับสมบูรณ์\).pdf](https://www.senate.go.th/assets/portals/122/fileups/276/files/รายงานสูงวัย%20(ฉบับสมบูรณ์).pdf)

ชัชวาล เวศย์รุฒม์ (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง

จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชูชัย สมितिไกร. (2556). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กทม: ประสานการพิมพ์.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). การจัดการการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 3) . กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.

อัมรงค์ศักดิ์ ดำรงศิริ. (2566) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารปรัชญาปริทรรศน์, 8(1), 51-58.

นนทนันต์ รัตนบุญชู. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการใน

โรงพยาบาลรัฐบาลแบบฟรีมีเยมและโรงพยาบาลเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิยม กรมีใจ. (2560). การเปรียบเทียบปัจจัยการเลือกรับบริการโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาล

เอกชนของผู้ป่วยในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ. สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 23(2), 34-45.

บุศรา อรัญญิก. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุ ในเขต**

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการ
จัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์.** กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ปณณรัตน์ ธนโชคชัยวงศ์, ทศพร ชูศักดิ์ และธนศิลป์ สลีอ่อน. (2567) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ

ตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของประชาชนวัยทำงาน อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัด
สมุทรสาคร. **วารสารโรงพยาบาลสิงห์บุรี**, 32(3), 67-76.

เจียวไผ่ เล่นทัศน์ และวิเชศ คำบุญรัตน์. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการดูแล

ผู้สูงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงในจังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี**, 21(3),
17-28.

วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ. (2554). **หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดิ

ดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย -
ญี่ปุ่น).

วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์ และพลิชฐ์ พัจนา. (2562). **สถานการณ์การให้บริการสุขภาพ: ความแตกต่าง**

ระหว่างเพศ อายุ และพื้นที่. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย(ทีดีอาร์ไอ). สืบค้นเมื่อ

10 พฤษภาคม 2568, จาก <https://tdri.or.th/2019/01/>

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2552). **บูรณาการระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุไทย.** กรุงเทพฯ:

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนา
ผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.** กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ บ้านหมอ. (2565). **ศูนย์ฟื้นฟูผู้สูงอายุ เทรนด์ที่ไม่ใช่แค่ทางเลือก แต่คือ “อนาคต
ของสังคมผู้สูงวัย”.** สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2568 จาก

<https://www.บ้านหมอ.com/blog/6956/ศูนย์ฟื้นฟูผู้สูงอายุ-เทรนด์ที่ไม่ใช่แค่ทางเลือก-แต่คือ-อนาคตของสังคมผู้สูงวัย>

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กทม.: ภาพสันธุ์: ประสานการพิมพ์.

สันต์ เสริมศรี. (2541). **ประชากรศาสตร์ทางสังคม**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานจังหวัดนนทบุรี. (2567ก). **แผนปฏิบัติราชการประจำปี ของจังหวัดนนทบุรี ปี 2567**.

สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2568, จาก https://ww2.nonthaburi.go.th/news_council15

สำนักงานจังหวัดนนทบุรี. (2567ข). **แผนพัฒนาจังหวัดนนทบุรี 5 ปี พ.ศ. 2566-2570**.

สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2568, จาก https://ww2.nonthaburi.go.th/files/com_news_council15/2023-03_9c5fda1b7f50920.pdf

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี. (2565). **รายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565**. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2568 จาก https://nonthaburi.m-society.go.th/?page_id=4312

สำนักงานสถิติจังหวัดนนทบุรี. (2567). **จำนวนประชากร ปี 2567**. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2568 จาก <https://nontburi.nso.go.th>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี. (2564). **รายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนนทบุรี**. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2568, จาก

<https://ssjnonthaburi.moph.go.th/nont/administrator/32ae084812e7127c39c5f56490608544/20220818135950-05d7275e1c64e8db40b09f75db8c84cd.pdf>

สุวสา ชัยสุรัตน์. (2537). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.

สิริพร สมบูรณ์บุรณะ. (2545). **พื้นที่องค์ความรู้ทางวัฒนธรรมของชุมชน: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ**

ห้องที่วัดแดง. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน 2568, จาก http://sac-research.sac.or.th/research-item-search.php?ob_id=35

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค** (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Chen, J., Zhu, Y., Song, Y., Liang, Y., Wang, L., Li, W., Wang, H. and Xu, G. (2024).

Current Situation and Factors Influencing Elderly Care in Community Day Care Centers: A Cross-Sectional Study. **Frontiers in Medicine**, 10: 1251978.

doi: 10.3389/fmed.2023.1251978

Jitapunkul, S., Na Songkhla, M., Chayovan, N., Chirawatkul, A., Choprapawon, C.,

Kachondham, Y., & Buasai, S. (1999). A national survey of health-service use in Thai elders. **Age and Ageing**, 28(1), 67–71.

Kaikeaw, S., Punpuing, S., Chamchan, C., & Prasartkul, P. (2023). Socioeconomic

Inequalities in Health Outcomes Among Thai Older Population in the Era of Universal Health Coverage: Trends and Decomposition Analysis. **International Journal for Equity in Health**, 22(1), 144.

Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.

Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607 – 610.

Lewis, R.C., & Booms, B.H. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. In Berry,

L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds), **Emerging Perspective on Service Marketing**. Chicago, IL: American Marketing Association.

Promsiri, T., Arunyik, B., & Keerativutisest, V. (2024). Exploring Determinants

Influencing the Selection of Geriatric Nursing Care Services in Thailand Bangkok metropolitan Area. **Edelweiss Applied Science and Technology**, 8(4) , 1887-1900. DOI: 10.55214/25768484.v8i4.1562

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, 64(1), 12-40.

Schifman, L. G. & Kanuk, L. L. (2000). **Consumer Behavior**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2003). **Customer Behavior** (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Thomeer, M. B., Mudrazija, S., & Angel, J. L. (2016). Relationship Status and Long-Term Care Facility Use in Later Life. **The Journals of Gerontology. Series B, Psychological Sciences and Social Sciences**, 71(4), 711–723.

Zeithaml V.A., Parasuraman A., & Berry L.L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Receptions**. New York: Simon and Schuster.

การประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

EVALUATION THE PUBLIC SERVICE OF BANGNA DISTRICT OFFICE, BANGKOK
METROPOLITAN

ณรงค์ วิริต

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 84,755 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 กรกฎาคม 2568 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนลำดับแรก คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ และ (2) ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวมส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อระดับการให้บริการ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r =$

0.76) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับการให้บริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$)

คำสำคัญ: การประเมินผล การให้บริการประชาชน สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study evaluation public service of Bangna District Office, Bangkok Metropolitan, and (2) to examine the relationship between personal factors and evaluation the public service of Bangna District Office, Bangkok Metropolitan, in four dimensions: service personnel, service procedures and time, materials, equipment, and technology, and facilities.

The research was quantitative. The population used in the study was 84,755 residents of Bang Na District Office, Bangkok Metropolitan. The sample consisted of 361 people who received services from Bang Na District Office, Bangkok Metropolitan, between February 1 - July 31, 2025. The study instrument was a questionnaire. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and correlation.

The research results found that (1) The evaluation the public service of Bangna District Office, Bangkok Metropolitan, overall, was high. When classified by aspect, public satisfaction ranked first with service personnel, followed by service procedures and time, then facilities, and finally materials, equipment, and technology and, (2) the relationship between personal factors and evaluation the public service of Bangna District Office, Bangkok Metropolitan, in four dimensions found that overall personal factors of the public influence the service level of Bang Na District Office in three areas: service personnel, service procedures and time, and materials, equipment, and technology. When considering individual factors, age influenced service levels in two areas: service procedures and time ($r = 0.77$) and materials, equipment, and technology ($r = 0.76$). Personal factors, education, and education level influenced service levels in three areas: service personnel ($r = 0.71$), service procedures and time ($r = 0.81$), and materials, equipment, and technology ($r = 0.79$).

Keywords: Evaluation, Public Service, Bang Na District Office, Bangkok Metropolitan

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการมีความสำคัญ เนื่องจากการให้บริการเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก ทัวถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการโดยข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ดังนั้น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การบริหารงานของส่วนราชการเป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด (กรมการปกครอง, 2566)

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองทางมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต (กรุงเทพมหานคร, 2565) โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขตจำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (สำนักงานเขตบางนา, 2567) แต่ในปัจจุบันการให้บริการประชาชนยังมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นจำนวนข้าราชการ จำนวนประชากรในพื้นที่หรืออื่น ๆ โดยจะเห็นได้ว่าในทางปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ กระบวนการ และตัวบุคคลที่ให้บริการอยู่เป็นผลให้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ และวิพากษ์วิจารณ์งานบริการต่าง ๆ เหล่านั้นผ่านทางสื่อมวลชนและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ (สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร, 2566) โดยกรุงเทพมหานครได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ณ สำนักงานเขต การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และการ

ประชาสัมพันธ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน การปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับสถานการณ์จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมากที่สุด (สำนักงานเขตบางรัก, 2566)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานของการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนไม่ส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนไม่ส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนไม่ส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านอาคารสถานที่

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่รับบริการจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

2.2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

2.2.4 ด้านอาคารสถานที่

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 83,105 คน (สำนักงานเขตบางนา, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 กรกฎาคม 2568 ได้มาโดยใช้ตารางกำหนด

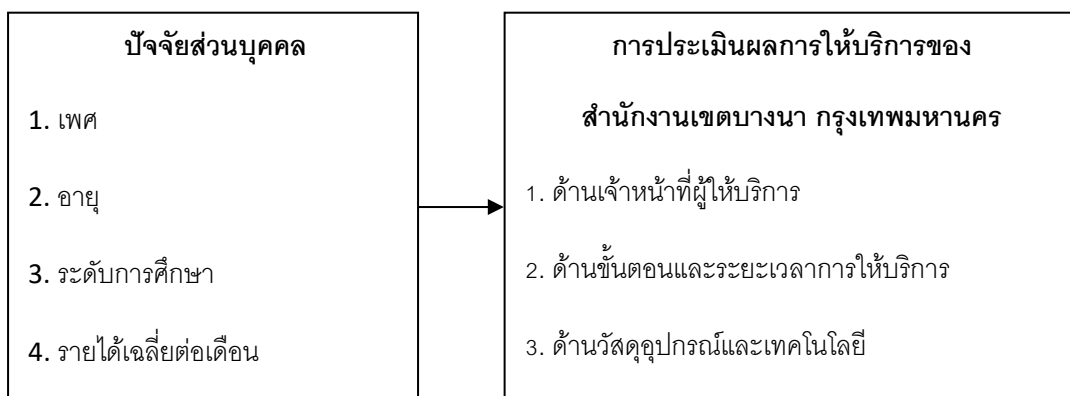
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

(Independent Variables)

(Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการประเมินผล

Rossi and Freeman (1993) การประเมินคือ การช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision – making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ ทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์

Cronbach (1963) กล่าวเสริมนิยามดังกล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

Scriven (1967) การประเมินคือ การตัดสินคุณค่า นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่า ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังหาหน้าที่ไม่สมบูรณ์

นิตา ชูโต (2558) ให้ความหมายของ การประเมินผล (evaluation)ว่า หมายถึง การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ แนวทาง วิธีการปรับปรุง วิธีการจัดการเกี่ยวกับโครงการและหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2556) ได้ให้ความหมายการประเมินผลไว้ว่า คือ การอธิบายและตัดสินคุณสมบัติบางอย่างของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล รวมทั้งกระบวนการและโครงการต่าง ๆ

สรุป การประเมิน (Evaluation) คือ กระบวนการอย่างเป็นระบบในการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และตีความสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ การตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่า ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของบุคคล

โครงการ ทรัพยากร หรือมาตรการดำเนินงาน โดยไม่จำกัดเฉพาะการวัดเชิงปริมาณ แต่รวมถึงการพิจารณาเชิงคุณภาพและตัวแปรที่ซับซ้อนเพื่อเสนอข้อมูลสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

วิธีการประเมินผล

การประเมิน คือ การวัด (Measurement) ในระยะแรก“การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกันเนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัดในด้านหนึ่ง การนิยามว่าการประเมินคือ การวัด มีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัย และความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ตีผลเสียที่ตามมาคือนักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมินจึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนน ที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญ ที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดเท่านั้น (Provus, 1971)

วิธีการประเมินถูกจำแนกออกเป็น 2 แนวทางหลัก ได้แก่ (Rossi and Freeman, 1993)

1. อัตนัยนิยม (Subjectivism) แนวคิดของกลุ่มนี้เลือกใช้วิธีการเชิงธรรมชาติ (naturalistic approach) ซึ่งอยู่บนหลักการของวิธีดำเนินงานที่ยืดหยุ่น รวบรวมข้อมูลรอบด้านตามสภาพธรรมชาติและใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญของผู้ประเมินแต่ละคนเป็นเกณฑ์ในการสรุปผล วิธีการดังกล่าวตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า การตัดสินใจอะไรจริงหรือเท็จ/มีคุณค่าหรือไม่ เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจิตของปัจเจกบุคคลว่าจะมองความจริงหรือคุณค่าอย่างไร ไม่มีมาตรการที่แน่นอนในการกำหนดคุณค่าของสิ่งต่างๆ ฉะนั้นในทางปฏิบัติ ผู้ประเมินจึงควรกำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณค่าขึ้นมาเองด้วยเหตุและผล ซึ่งการจะทำเช่นนั้นได้จำเป็นต้องอาศัยความรอบรู้ ประสบการณ์ และความสามารถของแต่ละปัจเจกบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 84,755 คน (สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 361 คน ที่มาใช้บริการระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ – 31 กรกฎาคม 2568 ได้มาโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้กำหนดจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย กรอบแนวคิดของการวิจัย มากำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ (Operational Definition) เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถามตามคำนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่บกพร่องให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจาก สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตามตัวแปรที่กำหนดไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี และด้านอาคารสถานที่ โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามตามแนวคิดของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

คะแนน	5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 361 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบเข้าใจชัดเจน
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยผู้วิจัยเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด
3. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง หากพบว่าแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ จะดำเนินการแจกใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์
4. แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติที่เหมาะสมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามประมวลผล เพื่อหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัว ขึ้นไป ตามสมมติฐานการศึกษา การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) เป็นค่าที่วัดความสัมพันธ์

หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p.118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70 - .90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50 - .70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30 - .50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00 - .30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์โดยที่หาก

r มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)

r มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวน

N แทน จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Means) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{N}$$

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sum_{i=1}^n x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล
โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum_{i=1}^n x^2 - \left(\sum_{i=1}^n x \right)^2}{N(N-1)}}$$

$S.D.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\left(\sum_{i=1}^n x \right)^2$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum_{i=1}^n x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูล

N แทน จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว และทดสอบขนาดหรือระดับของความสัมพันธ์ โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y
	$\sum X$	แทน ผลรวมของค่าตัวแปร X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของค่าตัวแปร Y
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างค่าตัวแปร X และ Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร X
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมของกำลังสองของค่าตัวแปร Y
N		แทน จำนวนคู่

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 36 - 45 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท

2. ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ บุคลากรสำนักงานเขตบางนาเอาใจใส่ในการให้บริการ รองลงมาคือ บุคลากรสำนักงานเขตบางนาให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากร

สำนักงานเขตบางนามีความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ บุคลากรสำนักงานเขตบางนามีกิริยา ท่าทางที่สุภาพในการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ บุคลากรสำนักงานเขตบางนาต้อนรับด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรมีอัธยาศัยดี ตามลำดับ

2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ สำนักงานเขตบางนามีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมา คือ สำนักงานเขตบางนามีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และรวดเร็ว สำนักงานเขตบางนามีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ สำนักงานเขตบางนามีการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานเขตบางนาจัดทำเอกสารแบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย ตามลำดับ

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ สำนักงานเขตบางนามีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย รองลงมา คือ สำนักงานเขตบางนาได้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตบางนามีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น สำนักงานเขตบางนามีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ สำนักงานเขตบางนามีบริการสาธารณะ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจลำดับแรก คือ สำนักงานเขตบางนามีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ห้องน้ำภายในสำนักงานเขตบางนามีความสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ สถานที่ภายในสำนักงานเขตบางนามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางมารับบริการจากสำนักงานเขตบางนามีความสะดวก รวดเร็ว และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ และลำดับสุดท้าย คือ ภายในสำนักงานเขตบางนามีการติดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ

3. ทดสอบสมมติฐานการศึกษา ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ ด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และหาระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวมส่งผลต่อระดับการให้บริการ

ของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$)

อภิปรายผล

1. ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และลำดับท้ายสุด คือด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ไพเราะ พอสม (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครวังสิต อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลวิจัยยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครวังสิต อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา พจมานะวงศ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานเขตบางนาเอาใจใส่ในการให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติ โดยใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเหมาะสมในการให้บริการ ประกอบกับใช้กิริยา ท่าทางที่สุภาพ ด้วยรอยยิ้มเป็นมิตรและมีอัธยาศัยในการให้บริการ จึงส่งผลให้ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรนัย เชาว์ปรีชา (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตบางนามีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและรวดเร็ว โดยมีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำที่ชัดเจนรวมทั้งชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการและเอกสาร แบบฟอร์ม หรือ คำร้องที่มีความเข้าใจง่าย รวมทั้งการจัดลำดับการเข้ารับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม จึงส่งผลให้ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ชัยรัช หวังสม (2567) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล ตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในภาพรวม พบว่าเทศบาลตำบลลำดวนสุรพินท์ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับ 1 จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีการจัดทำสื่อในการเผยแพร่ความรู้ที่รวดเร็วและทันสมัย และได้้นำเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยมีช่องทางการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เช่น website โทรศัพท์ เป็นต้น รวมทั้งมีเครื่องถ่ายเอกสารและสัญญาณอินเทอร์เน็ตไว้บริการอีกด้วย จึงส่งผลให้ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านอาคารสถานที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้จากการสังเกตของผู้วิจัยมีความเห็นว่า สาเหตุที่ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีการจัดเก้าอี้สำหรับประชาชนที่รอรับบริการอย่างเพียงพอ มีการติดป้ายให้ข้อมูลและป้ายบอกทางไปหน่วยงานต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย การเดินทางมาสำนักงานเขตบางนามีความสะดวก รวดเร็ว และมีที่จอดรถอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้ระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านอาคารสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เป็นรายคู่ ด้วยค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) และหาระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในภาพรวมส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี เมื่อพิจารณาจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล จะพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.77$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.76$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อระดับการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($r = 0.71$) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ($r = 0.81$) และด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ($r = 0.79$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรน้อย เชาวน์ปรีชา (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.475 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 47.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ของผู้ใช้บริการสำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพเราะ พอสม (2564) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลนครวังสิต อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครวังสิต อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.330 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครวังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 33.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะกายภาพที่เป็นรูปธรรมของผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ และด้านการเข้าใจและการรู้จักผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนครวังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ควรเพิ่มการอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทัศนคติในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการต้อนรับและสร้างความประทับใจ

1.2 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาให้มีความชัดเจน คล่องตัว และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดความยุ่งยากในการเข้ารับบริการ

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ควรจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงพัฒนาช่องทางการสื่อสารกับประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย เช่น การใช้เว็บไซต์ ระบบออนไลน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

1.4 ด้านอาคารสถานที่ สำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมต่อประชาชน เช่น เพิ่มจำนวนเก้าอี้รอรับบริการ ปรับปรุงความสะดวกของห้องน้ำและพื้นที่ใช้สอย ติดตั้งป้ายบอกทางและข้อมูลที่ชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้มาติดต่อ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เช่น ปัจจัยด้านนโยบาย การบริหารจัดการภายใน และทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ภาพรวมของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการอย่างรอบด้าน

2.2 ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสังเกตการณ์เชิงพื้นที่ เพื่อให้เข้าใจความคิดเห็น ความรู้สึก และประสบการณ์ของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างละเอียดและลึกซึ้ง

2.3 ควรศึกษาการเปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานเขตบางนา กับสำนักงานเขตอื่น ๆ หรือหน่วยงานรัฐที่ให้บริการใกล้เคียงกัน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการและพัฒนามาตรฐานการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมาก

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของ
ส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. 27 เมษายน. ราชกิจจานุเบกษา, หน้าที่ 61-90.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2558). **การบริหารงานบุคคล**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). สถิติสำหรับงานวิจัย : หลักการเลือกใช้เทคนิคทางสถิติในงานวิจัย.
 (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.
- กิตติมา ปรีดีดิolk. (2559). **ทฤษฎีบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: ชนະการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2558). **การเล่นของเด็กในครอบครัวไทย : ลักษณะและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ
 พัฒนาการเด็กในช่วงปฐมวัย**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัยรัช หวังสม. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาล
 ตำบลลำดวนสุรพินท์ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์. **วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์**, 8(2), 237-246.
- ธิดาวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง**. งานนิพนธ์
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรณัย เชาวน์ปรีชา. (2564). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงาน
 เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร**. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง.
- นิตา ชูโต. (2558). **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: บริษัท แมทสปอยท์จำกัด.

บรรจบ กาญจนดุล. (2554). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ .
มหาวิทยาลัย.

บัญชา พงษ์มานะวงศ์. (2567). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน
สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. **วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา**, 6(2), 233–
244.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่10 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สุวีริยา สาส์
น.

ไพเราะ พอสม. (2564). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลนคร
รังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี**. การค้นคว้าอิสระคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มัตติกา ผลชีวิน. (2558). **การจัดการองค์กรธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: ชัยเสนา.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2555). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการ ทาง
การแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพฯ:
สำนักงานประกันสังคม.

ลดาวลย์ ชื่นชมบุญ. (2565). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอ
โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ และปริญกาญจน์ ใจสะอาด. (2566). **คุณภาพการให้บริการตามทัศนะ
ของประชาชนเขตเทศบาลตำบลท่าศาลา อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. **วารสารสมาคม นักวิจัย**, 28(4), 161-
178.

วิลาส รุจิวัฒนพงศ์. (2554). **แนวทางการจัดการขั้นตอนการให้บริการจังหวัดเพชรบูรณ์**. สำนักพิมพ์
วัฒนาพานิช จำกัด.

วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. (2555). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศักดิ์ชัย มูลชอบ. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรีและตำรวจภูธรจังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษ. รป.ม. สาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ (Marketing management)**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2554). **กลยุทธ์การตลาดและการวางแผน : Marketing, Strategy and Planning**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สิตานน สุวรรณชนะ. (2564). **การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมิต สัมฤก. (2556). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สำนักงานเขตบางนา. (2564). **แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565**. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2568. จาก https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/75/O10/O10_Plan_Bangna65.pdf

สำนักงานเขตบางนา. (2567). **โครงสร้างและอัตรากำลังสำนักงานเขตบางนา**. จาก <https://webportal.bangkok.go.th/bangna/page/sub/1946/โครงสร้างหน่วยงาน>. สืบค้น เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2568

สำนักงานเขตบางนา. (2568). **อำนาจหน้าที่/พื้นที่การปกครอง/จำนวนประชากร**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตบางนา.

สุธี นาทวรทัต (2558). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Cronbach, L. J. (1963). **Evaluation for Course Improvement**. In R.W. Health (Ed.). *New Curricula*. New York: Harper & Row.

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw Hill.

- Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Lexington Books, Lexington.
- Gronroos, C. (2015). **Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic**. John Wiley & Sons Ltd.
- Katz, E. and Brenda, Danet. (1973). **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society**. New York: Basic Books.
- Kotler, P. (1991). **Marketing : An Introduction**. (2nd ed.). Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management: The Millennium Edition**. Person Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.
- Provas, M. (1971). **Discrepancy Evaluation for Education Program Improvement and Assessment**. Berkeley.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1993). **Evaluation: A systemic approach**. NP, California: SAGE.
- Scriven, M. (1967). **The Methodology of Evaluation**. In R. W. Tyler, R. M. Gagne, & M. Scriven (Eds.), *Perspectives of Curriculum Evaluation* Chicago (pp. 39-83). Rand McNally.
- Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden Hutchison & Press.
- Stanton, W. J., & Futrell, C. (1987). **Fundamentals of marketing**. New York: McGraw – Hill.
- Vroom, V. H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley. and Sons.
- Wolman, T. E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. The Behavioural Consequences of Service Quality. **Journal of Marketing**, 60(2), 31-46.

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต

ในย่านเมืองเก่าภูเก็ต

COMMUNITY PARTICIPATION IN LIFESTYLE TOURISM DEVELOPMENT IN PHUKET OLD TOWN

ณัฐกัญญา แสงโพธิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต และ (2) เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 47,380 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ชุมชนมีส่วนร่วมน้อย ($\bar{x} = 2.46$, S.D. = 1.36) เมื่อพิจารณาแยกรายด้านพบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.64$, S.D. = 1.24) ด้านการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.46$, S.D. = 1.41) ด้านการดำเนินงานในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.41$, S.D. = 1.28) ด้านการรับและแบ่งผลประโยชน์ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.35$, S.D. = 1.55) และด้านการ

ติดตามและประเมินผลในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.45$, S.D. = 1.32) ตามลำดับ และ (2) ความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต พบว่า ในภาพรวมประชากรในชุมชนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ตอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม ชุมชน การพัฒนา การท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต ย่านเมืองเก่าภูเก็ต

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of community participation in lifestyle tourism development in Phuket Old Town, and (2) to explore knowledge and understanding the concept of lifestyle tourism development in Phuket Old Town.

The research was quantitative. The population consisted of 47,380 residents of Phuket Old Town, Talatyai Subdistrict, Mueang District, Phuket Province. The sample size was determined using a Crazy and Morgan, resulting in a sample size of 250. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics, percentages, means, and standard deviations.

The research results found that (1) The level of community participation in lifestyle tourism development overall in all five aspects was low ($\bar{x} = 2.46$, S.D. = 1.36). When considering each aspect, the community participation was moderate in terms of information acquisition ($\bar{x} = 2.64$, S.D. = 1.24), low in information or consultation provision ($\bar{x} = 2.46$, S.D. = 1.41), low in operations ($\bar{x} = 2.41$, S.D. = 1.28), low in benefit receipt and sharing ($\bar{x} = 2.35$, S.D. = 1.55), and low in monitoring and evaluation ($\bar{x} = 2.45$, S.D. = 1.32), respectively, and (2) the knowledge and understanding of the concept of lifestyle tourism development in Phuket Old Town, overall, the majority of the community population had a high level of knowledge and understanding of the concept of lifestyle tourism development in Phuket Old Town.

Keywords: Participation, Community, Development, Lifestyle Tourism, Phuket Old Town

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความโดดเด่นที่สุด มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว สามารถสร้างรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศอย่างมหาศาลในแต่ละปี เป็นการส่งเสริมธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจบริการอาหาร การ

ขนส่ง การขายของที่ระลึก ฯลฯ ส่งเสริมการลงทุนในการสร้างโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สนามบิน ท่าเรือ การคมนาคม โดยธุรกิจทางการท่องเที่ยวที่พัฒนานั้นยังสามารถช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพ และช่วยกระจายรายได้ให้กับประชาชนท้องถิ่นได้ด้วย (กระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว, 2559)

การท่องเที่ยวจัดเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่ใหญ่ที่สุดของโลก เนื่องจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม นำมาซึ่งรายได้เข้าสู่ประเทศในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นรัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับนโยบายการท่องเที่ยวและกฎระเบียบไว้อย่างชัดเจนใน “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580)” ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน พร้อมทั้งเป็นประเทศที่มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ทั้งนี้ การสร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว สามารถผลักดันให้ประเทศไทยสามารถบรรลุเป้าหมาย ดังนี้ (1) รักษาการเป็นจุดหมายปลายทางในการท่องเที่ยวระดับโลกที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกระดับและเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง (2) มุ่งพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยวและธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีมูลค่าสูงเพิ่มมากยิ่งขึ้น ด้วยอัตลักษณ์และวัฒนธรรมไทย และ (3) การใช้ประโยชน์จากข้อมูลและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างสรรค์คุณค่าทางเศรษฐกิจและความหลากหลายของการท่องเที่ยวให้เข้ากับแนวโน้มของตลาดยุคใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564)

ย่านเมืองเก่าภูเก็ต คือจุดหมายปลายทางที่สะท้อนเสน่ห์ของภูเก็ตผ่านสถาปัตยกรรมชิโน-โปรตุกีสที่ได้รับการอนุรักษ์อย่างดี และวิถีชีวิตดั้งเดิมของชาวภูเก็ตที่ยังคงมีชีวิตชีวา ตลอดถนนสายเก่าแก่อย่างถนนถลาง ดินุก หรือกระบี่ นักท่องเที่ยวจะได้เพลิดเพลินกับร้านกาแฟ คาเฟ่ไชนีสเก๋ ร้านอาหารพื้นเมือง และร้านค้าท้องถิ่นที่สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน ย่านนี้เปรียบเหมือนพิพิธภัณฑ์มีชีวิต ที่ถ่ายทอดประวัติศาสตร์ของภูเก็ตจากยุครุ่งเรืองของเหมืองแร่ ผ่านวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายจีนและมลายู ทั้งด้านภาษา อาหาร การแต่งกาย และประเพณี ย่านเมืองเก่ายังเป็นพื้นที่จัดกิจกรรมสร้างสรรค์และงานเทศกาลวัฒนธรรมตลอดปี เช่น งานภูเก็ตย้อนอดีต และงานเดินกินถิ่นนาโน ที่ช่วยดึงดูดผู้คน พร้อมส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน ด้วยพลังของชุมชนท้องถิ่นที่ร่วมมือกันดูแลรักษาอัตลักษณ์และถ่ายทอดมรดกทางวัฒนธรรมให้คงอยู่ต่อไป ย่านเมืองเก่าภูเก็ตจึงไม่เพียงเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม แต่ยังเป็นต้นแบบของการพัฒนาเมืองที่เชื่อมโยงอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเข้าด้วยกันอย่างกลมกลืน กิจกรรม (1) การชมสถาปัตยกรรมชิโน-โปรตุกีส ที่สะท้อนถึงยุคทองของการค้าแร่ดินุกและการหลอมรวมวัฒนธรรมตะวันออกกับตะวันตก อาคารเหล่านี้ไม่เพียงงดงามในเชิงศิลปะ แต่ยังเป็นมรดกทาง

วัฒนธรรมที่คนในชุมชนร่วมกันอนุรักษ์ไว้ (2) ชุมงานพื้นที่กราฟฟิตี้ บนกำแพงเก่า เป็นอีกหนึ่งรูปแบบศิลปะร่วมสมัยที่เชื่อมอดีตกับความคิดสร้างสรรค์ของคนรุ่นใหม่ บอกเล่าเรื่องราวของเมืองผ่านภาพวาดที่มีชีวิต (3) ชมการตีเหล็กแบบดั้งเดิม ซึ่งหาชมได้ยากในปัจจุบัน เป็นการเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ยังหลงเหลืออยู่ และสะท้อนความชำนาญของช่างฝีมือพื้นถิ่น (4) เดินเล่นและช้อปปิ้งที่ตลาดใหญ่ (ถนนคนเดินวันอาทิตย์) เพลิดเพลินกับการเลือกซื้อของฝาก งานแฮนด์เมด และอาหารพื้นเมืองต่าง ๆ และ (5) ชิมอาหารพื้นเมืองภูเก็ต ลิ้มลองอาหารพื้นเมืองที่มีเอกลักษณ์ เช่น หมี่ฮกเกี้ยน โรตีสาวดำ และขนมพื้นบ้านต่างๆ ที่ได้แรงบันดาลใจจากวัฒนธรรมหลากหลายทั้งจีนและมลายู (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2568) การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีบทบาทโดยตรงทั้งในการตัดสินใจ การให้ข้อมูล การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และการรักษาเอกลักษณ์ของท้องถิ่น หากชุมชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง การพัฒนาการท่องเที่ยวไม่เพียงแต่สร้างรายได้ แต่ยังสามารถสร้างความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ส่งผลให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและรักษาเอกลักษณ์ของย่านเมืองเก่าอย่างยาวนาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต และความรู้ความเข้าใจในแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต

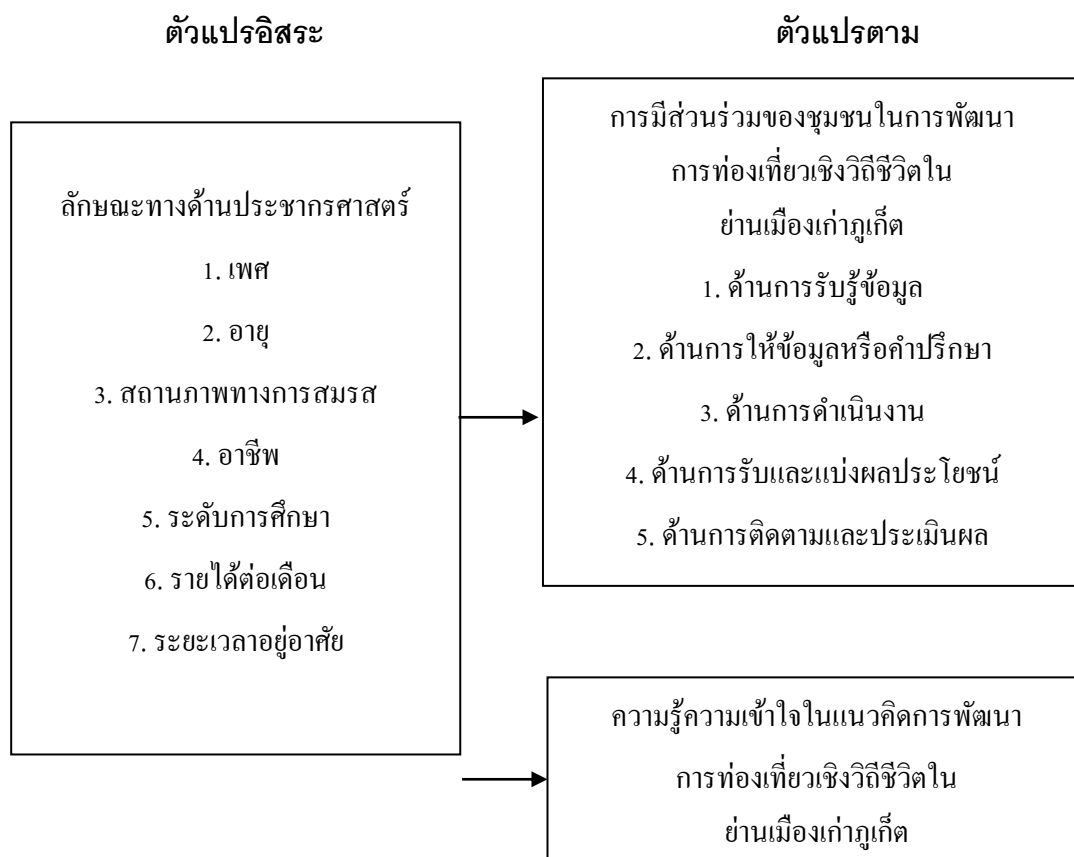
ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปภายในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 47,380 (ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567)

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา คือ พื้นที่ชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2555) ได้ให้ความหมายว่า ชุมชน หมายถึง องค์การทางสังคมอย่างหนึ่งที่มีอาณาเขตครอบคลุมท้องถิ่นหนึ่ง และปวงสมาชิกสามารถบรรลุถึงความต้องการพื้นฐานส่วนใหญ่ได้ และสามารถแก้ไขปัญหาส่วนใหญ่ในชุมชนของตนเองได้

Reeder (1974) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามาปฏิบัติกิจกรรมในฐานะที่มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกันในสถานะที่เท่าเทียมกันและด้วยความสมัครใจของแต่ละคน การมีส่วนร่วมสำคัญเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาทั้งปวงที่มีผลยั่งยืน ส่งเสริมความเป็นมนุษย์และความเสมอภาค การมีส่วนร่วมนั้นเป็นกระบวนการที่เป็นประชาธิปไตย มีความเท่าเทียมกัน การถ่ายทอด และการรับรู้ปัญหาให้กลายเป็นเป้าหมายในการดำเนินการเลือกแก้ปัญหาาร่วมกัน ระดับของการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับความเต็มใจจะเข้าร่วมกิจกรรมนั้นโดยไม่มีการบังคับ ชูเชื้อ หรือกดดันใดๆ และหากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่มีสิทธิที่จะควบคุมการดำเนินงานของตนเอง (อยากหยุดลงมือทำเมื่อไรก็ได้) การกระทำของเขาก็ไม่อาจถือได้ว่ามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น การมีส่วนร่วมนั้นควรเป็นสิ่งที่บุคคลทุกคนได้ปฏิบัติหรือทำกิจกรรมอย่างแท้จริง และกระตือรือร้น การมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพมากคือ การร่วมกระทำตั้งแต่การร่วมคิด วางแผน กำหนดวิธีการทำงาน ลงมือทำงาน และประเมินผลการทำงาน แต่การเข้าร่วมเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งก็ถือว่ายังมีประโยชน์

Cohen and Uphoff (1981) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของชุมชนว่า สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร
2. การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนารวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการโดยสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ช่วยเหลือ และเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนารวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค

แนวคิดการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต

แนวคิดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว (Tourism) หมายถึง การเดินทางของมนุษย์จากสถานที่ใดสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง หรือการเดินทางจากถิ่นพำนักที่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และเป็นการเดินทางด้วยเหตุผลของการท่องเที่ยว มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ เช่น การเดินทางเพื่อการพักผ่อน การเดินทางเพื่อไปชมการแข่งขันกีฬา (อาทิ การแข่งขันกีฬา ซีเกมส์ โอลิมปิก เป็นต้น) การเดินทางเพื่อการศึกษา การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนา การเดินทางเพื่อเยี่ยมเยียนญาติพี่น้อง หรือเพื่อการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ดังนั้น การท่องเที่ยวจึงเป็นการเดินทางที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ (1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (2) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และ (3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดก็ตามที่มีมิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปีติดต่อกัน) เดินทางเพื่อความสมัครใจ เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ติดต่อดูและวัตถุประสงค์อื่น แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (องค์การการท่องเที่ยวโลก หรือ UNWTO, 2009)

อรรถกฤต จันทร (2566) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางไปแบบชั่วคราว ซึ่งเป็นการเดินทางไปยังสถานที่ต่างถิ่น ซึ่งไม่ใช่ภูมิลำเนา ไม่ใช่การพำนักอาศัยประจำของบุคคลนั้น โดยไม่ใช่การเดินทางเพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ และเป็นการเยือน เป็นกิจกรรมที่นำมาสู่การเติบโตด้านเศรษฐกิจ สามารถกระจายรายได้สู่ชุมชนจากการท่องเที่ยว สังคม และประชาชนของประเทศ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสถานที่ที่น่าสนใจ เพื่อให้นักท่องเที่ยวมาสัมผัสอีกครั้ง ทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมเดินทางและเพื่อนมนุษย์อีกด้วย

การประชุมเรื่องการเดินทางท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศขององค์การสหประชาชาติ (2506) จัดขึ้น ณ กรุงโรม ประเทศอิตาลี และให้ความหมายโดยรวมว่า เป็นการเดินทางเพื่อหาความบันเทิงและรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ หรือเข้าร่วมประชุม มิใช่เพื่อการประกอบอาชีพเป็นหลัก ไม่พำนักอยู่เป็นการถาวร รวมไปถึงการท่องเที่ยวยังเป็นส่วนหนึ่งของระบบเศรษฐกิจแห่งชาติ ซึ่งเกี่ยวข้องอย่างมากกับการจัดการที่พัก การจัดการอาหาร และการให้ความสนุกแก่นักเดินทาง ทั้งนี้ การเดินทางท่องเที่ยวไม่ได้เป็นอุตสาหกรรม แต่เป็นการรวมตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการบริการแก่นักท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบในระบบของการท่องเที่ยว (Gee, Y., James, C., Deriter, J., & Choy, L., 2007)

แนวคิดของ McIntosh and Gupta (1980) ที่กล่าวว่า การท่องเที่ยว คือการเดินทางเพื่อจุดหมายต่าง ๆ โดยมีมูลเหตุจูงใจ 4 ประเภท ดังนี้ (1) มูลเหตุจูงใจทางด้านกายภาพ (2) มูลเหตุจูงใจทางวัฒนธรรม (3) มูลเหตุจูงใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ (4) มูลเหตุจูงใจด้านสถานภาพและเกียรติภูมิ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมใหญ่ที่มีองค์ประกอบเกี่ยวข้องกับกระบวนการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งที่เกี่ยวข้องแบบทางตรงและทางอ้อม ได้แก่ การขนส่ง อาหารและเครื่องดื่ม ที่พักแรมและโรงแรม กิจกรรมนันทนาการ การผลิตสินค้าประจำท้องถิ่น และการบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยจากการศึกษาพบว่าผู้สรุปองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวไว้ดังนี้ (พยอม ธรรมบุตร, 2559)

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยว เช่น ระบบการขนส่ง การเดินทาง สนามบิน เป็นต้น
2. ที่พักแรม (Accommodation) คือ องค์ประกอบในเรื่องของที่พักรออาศัยชั่วคราว ณ แหล่งท่องเที่ยวที่ต้องมีไว้ให้บริการนักท่องเที่ยวที่มาเยือน เช่น รีสอร์ท โรงแรม โฮมสเตย์ ที่พักแรมสำหรับกางเต็นท์ เป็นต้น
3. แหล่งท่องเที่ยว (Attractions) ที่ท่องเที่ยวต้องมีความสวยงาม แปลกใหม่ น่าสนใจ ซึ่งมีหลายประเภท ทั้งการท่องเที่ยวแบบผจญภัย การท่องเที่ยวไปยังแหล่งประวัติศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งองค์ประกอบนี้ถือว่า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด
4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) หมายถึง กิจกรรมอื่น ๆ นอกเหนือจากการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ เป็นกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวได้ทำในระหว่างการท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เช่น การดำน้ำ การขี่ม้า การร่วมพิธีของท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นต้น
5. บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ร้านอาหาร โรงพยาบาล ร้านขายของที่ระลึกของชุมชน ท้องถิ่น ห้องอาบน้ำ ห้องสุขา บริการเช่ายานพาหนะ ฯลฯ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 47,380 (ระบบสถิติทางการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2567)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยนี้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 380 คน แต่การวิจัยนี้ได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายปิด ใช้รูปแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ครอบคลุมเรื่อง เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาอยู่อาศัย

ข้อคำถามเกี่ยวกับเรื่องระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษา ด้านการดำเนินงาน ด้านการรับและแบ่งผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

ความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างประชาชนในชุมชนย่านเมืองเก่าภูเก็ต พบว่า มีผู้ตอบในประเด็นคำถามถูก 5 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 64.2 และขาดความรู้ความเข้าใจ มีผู้ตอบในประเด็นคำถามผิด 3 ข้อ (คิดเป็นร้อยละ 35.8)

การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต พบว่าโดยรวมชุมชนมีส่วนร่วมน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.36) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่าชุมชนมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 1.24) ด้านการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.46$, S.D. = 1.41) ด้านการดำเนินงานในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.41$, S.D. = 1.28) ด้านการรับและแบ่งผลประโยชน์ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.35$, S.D. = 1.55) และด้านการติดตามและประเมินผลในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 1.32)

อภิปรายผล

1. ระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะในด้านการให้ข้อมูลหรือคำปรึกษา การรับและแบ่งผลประโยชน์ และการติดตามและประเมินผล ส่วนด้านการรับรู้ข้อมูลและการดำเนินงาน พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะชุมชนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการการ

ท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต รวมถึงขาดโอกาสและกลไกที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในทุกขั้นตอนของการพัฒนา นอกจากนี้ปัจจัยด้านงบประมาณ เวลา และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐยังไม่เพียงพอ ทำให้ชุมชนส่วนใหญ่มีบทบาทจำกัดเฉพาะบางกิจกรรม และส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับน้อยหรือปานกลางในด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับการศึกษาของ วริศ สุริยะกุล (2565) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ สาลี สุวันนวงศา (2565) ศึกษาเรื่องรูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนภายใต้บริบทแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม กรณีศึกษา: บ้านธาตุอิงฮัง นครไทรสอพนมวิหาร แขวงสระหว้านนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า สำหรับการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญญารัตน์ แซ่ตั้ง (2564) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนและการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบ้านม้งดอยปุย ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมด้านเสนอความคิดเห็น รวมทั้งด้านประเมินผลและติดตามผลของประชาชนมีคะแนนค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทน์ภัส วงษ์พานิชอักษร (2566) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวอำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย ด้านการดำเนินงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาสินี วิทยาภรณ์, ตฤลา ไชยาศิรินทรโรจน์ และจุฬา สันสมบุญทอง (2564) ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ย่านเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ชาวบ้านในชุมชนย่านเมืองเก่ายังขาดความรู้และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ภาครัฐควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวมาอบรมให้ความรู้กับชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ในแง่ของการมีส่วนร่วมที่จำกัด ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ มนัส สามารถกุล (2564) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมกรณีศึกษา ชุมชนกุฎีจีน ผลการวิจัยพบว่า ด้านระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนกุฎีจีนเข้ามามีส่วนร่วม อยู่ในระดับของการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนในพื้นที่ และระดับรับฟังความคิดเห็น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ขนิษฐา ชัยบิล (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีในเขตอำเภอนาทม จังหวัดนครพนม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ
ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ

2. ความรู้ความเข้าใจแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต พบว่า ใน
ภาพรวมชุมชนมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ตเป็น
อย่างดี ทั้งนี้เป็นเพราะภาพรวมของผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้และความ
เข้าใจในแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตในย่านเมืองเก่าภูเก็ต โดยส่วนใหญ่สามารถระบุ
แนวคิดพื้นฐานและกิจกรรมสำคัญได้อย่างถูกต้อง เช่น การสร้างโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสและมีส่วน
ร่วมกับวิถีชีวิต วัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมของชุมชน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าผู้ตอบบางส่วนมีความ
เข้าใจไม่ครบถ้วนในเรื่องบทบาทของชุมชนในการถ่ายทอดภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่นให้กับผู้มา
เยือน ซึ่งสะท้อนถึงความเข้าใจเชิงลึกที่ยังต้องได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม สอดคล้องกับการศึกษาของ
กัญญ์ชลินทร์ วาริจิตร (2565) ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจของชุมชนในจังหวัดเชียงรายที่มีต่อการ
พัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของชุมชนในจังหวัดเชียงรายที่มี
ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แหล่ง
วัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นเป็นทรัพยากรที่ชุมชนต้องร่วมกันอนุรักษ์ ชุมชนมีความตั้งใจที่จะเชิญชวน
ให้นักท่องเที่ยวจากพื้นที่อื่นเข้ามาสัมผัสวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่น และชุมชนมีแหล่งท่องเที่ยวและ
กิจกรรมทางวัฒนธรรมที่มีความน่าสนใจและควรค่าแก่การมาเยี่ยมชม และสอดคล้องกับการศึกษาของ
สุทธาสินี วิทยาภรณ์, ตูลา ไชยาศรินทรโรจน์ และจุฑาภรณ์ สิ้นสมบุญทอง (2564) ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนา
ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ย่านเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษา พบว่า
ชาวบ้านในชุมชนย่านเมืองเก่ายังขาดความรู้และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว ภาครัฐควร
จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวมาอบรมให้ความรู้กับชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจ
ของชุมชนเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต โดยเน้นด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรม การจัดการ
กิจกรรม และการมีส่วนร่วมเชิงนโยบาย

1.2 ควรสร้างกลไกและช่องทางให้ชุมชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการพัฒนาการท่องเที่ยว ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ จนถึงติดตามและประเมินผล เพื่อให้การท่องเที่ยวเกิดความยั่งยืนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน

1.3 ส่งเสริมให้ชุมชนสามารถถ่ายทอดภูมิปัญญา วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของตนเองสู่ผู้มาเยือน ผ่านกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เช่น การสาธิตศิลปหัตถกรรม การแสดงวัฒนธรรม และการจัดทัวร์ชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนเชิงลึก เช่น ความพร้อมด้านทรัพยากร ความสนใจ ทักษะคติของชุมชนต่อการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต และปัญหาที่ชุมชนเผชิญในการมีส่วนร่วม

2.2 ควรศึกษาแนวทางการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างและพื้นที่ศึกษา เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมและความเข้าใจของชุมชนในพื้นที่อื่น ๆ และใช้เป็นแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตอย่างยั่งยืนในบริบทที่กว้างขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลชนก จันทร์เกตุ. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน กรณีศึกษา : ชุมชนเกาะยอ **จังหวัดสงขลา**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). **โครงการท่องเที่ยวเพื่อชีวิตและธรรมชาติ แผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา.
- กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยว. (2559). **วิสัยทัศน์ 2030, ยุทธศาสตร์ถึงปี 2025 และแผนพัฒนาทางด้านแถลงข่าว วัฒนธรรม และท่องเที่ยวของ สปป ลาว ปี 2016-2020**.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2568). **ชุมชนท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน). (2566). **ย่านเมืองเก่าภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน).

สุธาสินี วิทยากรณ์, ตูลา ไชยาศิริรินทร์โรจน์ และรุจิภา สันสมบุญทอง. (2564). แนวทางพัฒนา ศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ย่านเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก**, 7(1), 177-185.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (2564). **เมืองเก่า-ถนนกลาง**. ภูเก็ต: องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต.

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด:

กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

THE ROLE OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN MANAGING DRUG PROBLEME: A CASE STUDY OF PHRA PRADAENG DISTRICT COMMUNITY, SAMUT PRAKAN PROVINCE

ณัฐพล หงส์ไทย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (2) เพื่อเปรียบเทียบบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 374 คน โดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน ใช้การสุ่มอย่างง่าย กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฟื้นฟู มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการป้องกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านผู้นำชุมชน น้อยที่สุด (2) เปรียบเทียบบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 และ (3) แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ควรส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม การบูรณาการการทำงาน ต้องมีความชัดเจน เน้นแนวทางการป้องกันและแก้ไขมากกว่าการปราบปราม ใช้พลังชุมชนเป็นกลไก สำคัญ พัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ทำการรณรงค์สร้างความรู้ สร้างจิตสำนึก และความ ตระหนักถึงปัญหาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมในเชิงสร้างสรรค์สร้างพลังบวกให้ประชาชนและ เยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด

คำสำคัญ: บทบาท องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหายาเสพติด ชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to studying the role of local administrative organizations in managing drug problems: a case study of Phra Pradaeng District Community, Samut Prakan province, (2) to compare the roles of local administrative organizations in managing drug problems: a case study of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province, classified by personal factors, and (3) to study the guidelines for prevention and solution of drug problems: a case study of the Phra Pradaeng District community, Samut Prakan province. This research was quantitative research. The population and sample consisted of 374 people living in the community of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province, using the Krejcie and Morgan table and simple random sampling. It was determined by specific selection using a questionnaire as a tool for data collection. The statistics used for analysis included finding the mean and standard deviation.

The research findings were found that: (1) The role of local administrative organizations in managing drug problems: A case study of the Phra Pradaeng District community, Samut Prakan province, overall, was at a high level. When considering each aspect, it was found that rehabilitation was the most important next was the prevention aspect, the assistance aspect, and the community leaders' aspect, which were the least, (2) comparative study of the roles of local administrative organizations in drug problem management: a case study of Phra Pradaeng District Community, Samut Prakan Province. Personal status classified by personal factors with statistical significance at .05, and (3) guidelines for prevention and solution of drug problems in the community of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province should promote participation from all sectors. Integration of work must be clear, emphasizing prevention and solution rather than suppression use community power as an important

mechanism to develop the knowledge and skills of personnel, conduct campaigns to create knowledge, create awareness and continuous problem awareness, as well as organize creative activities to create positive energy for people and youth to stay away from drugs.

Keywords: Role, of Local Government, Organizations, Drug Problems, Phra Pradaeng District

Community, Samut Prakan Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยาเสพติดเป็นปัญหาสังคมและมีผลโดยตรงทั้งต่อตัวบุคคลผู้เสพเองรวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อผู้ใกล้ชิดและสังคมประเทศชาติ นำมาซึ่งความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินอย่าง มหาศาลปัญหายาเสพติดมีแนวโน้มรุนแรง และขยายตัวเพิ่มขึ้นเข้าสู่บุคคลเกือบทุกกลุ่มอายุมีการขยายตัวตามการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจและสังคมยุคพัฒนา ดังนั้น ปัญหาการแพร่ ระบาดของยาเสพติดเป็นปัญหาสำคัญของประเทศที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไข เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบรุนแรงทั้งด้านสุขภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านความมั่นคงของประเทศ รัฐบาลชุดปัจจุบันได้ให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเสพติดโดยกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ในทุกภาคส่วน เป้าหมายการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของรัฐบาล คือ การเอาชนะปัญหายาเสพติดให้ได้ อย่างยั่งยืน ซึ่งจะต้องเร่งดำเนินงานทั้งด้านการปราบปรามผู้ผลิต ผู้ค้าและการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดโดยต้องดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ตั้งแต่ระดับชุมชนท้องถิ่นขึ้นถึงระดับประเทศ สำหรับการดำเนินงานระดับท้องถิ่นนั้นนับตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 เป็นต้นมา นโยบายการพัฒนาประเทศใช้หลักการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการและพัฒนา โดยรัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ. ศ. 2542 และการโอนให้ หน่วยงานต่างๆ ถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ซึ่งในปี พ. ศ. 2551 ภารกิจหนึ่งที่รัฐบาลมีคำสั่งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับการถ่ายโอนไป ดำเนินการคือ ภารกิจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เนื่องจากปัญหายาเสพติดเป็น ปัญหาที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงและส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นๆ หลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม ความเชื่อ ความคิด วิถีชีวิตและอาชญากรรม ดังนั้นการป้องกันและแก้ไข ปัญหา ยาเสพติดจึงต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคนในชุมชนและจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในระดับท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินงานป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพติด จึงต้องสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม ร่วมของประชาชนทุกคนในการ

ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด นอกจากการทำความเข้าใจ สถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนแล้วยังต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับประชาชนใน ชุมชนเพื่อให้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงานขณะเดียวกันก็ต้องวางแผนงานบริหารจัดการด้าน งบประมาณและบุคลากรรวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ภารกิจด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องพัฒนาศักยภาพในหลายด้านทั้งด้านสังคม วัฒนธรรม ด้านการบริหาร จัดการด้านรูปแบบและกระบวนการแก้ไขปัญหายา โดยเฉพาอย่างยิ่งจะต้องมีองค์ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดและ ระบบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหายาเสพติดถ้าหากปล่อยให้รัฐบาลเป็นผู้แก้ไขปัญหาคงแต่ฝ่ายเดียวคงไม่สามารถลบหรือแก้ปัญหายาได้แต่จะเสียงบประมาณ บุคลากรอีกจำนวนมากและคาดการณ์ไม่ได้ว่า ปัญหายาเสพติดจะลดลงไปจากสังคมไทย แค่นั้นจะต้องอาศัย ความร่วมมือจากทุกทุกฝ่ายในการดำเนินการ แก้ไขปัญหายาเสพติดโดยเฉพาะระดับชุมชน ซึ่งเป็นรากฐานของสังคมคือต้นกำเนิดกำลังสร้างชุมชนให้มีความ เข้มแข็งไม่ให้ปัญหายาเสพติดเข้ามาคุกคามก่อปัญหาในชุมชนได้

ปัญหายาเสพติดที่พบในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการส่วนหนึ่งมีสาเหตุ เนื่องจาก คนในชุมชนตั้งแต่ส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยงครอบครัวจึงมีเวลาให้กับข่าวสารภัยของยาเสพติด ค่อนข้างน้อยรวมทั้งการมีส่วนร่วมกับแนวทางการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนส่งผลให้ปัญหายาเสพติดแพร่ ระบาดอย่างรวดเร็วและเป็นต้นเหตุของปัญหาอื่นตามมา เช่น ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาความปลอดภัยใน ทรัพย์สิน ปัญหาครอบครัว และปัญหาสังคมอื่น ๆ อีกมากมาย โดยข้อมูลของคณะทำงานสำรวจปัญหายา เสพติดจังหวัดสมุทรปราการและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ทำให้ ทราบถึงปัญหาและความรุนแรงของการแพร่ระบาดของยาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ โดยพบว่ามีสาเหตุเกิดจากหลายประการ เช่น จากจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 81.0 คิดว่าสาเหตุ จากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในปัญหายาเสพติดขาดประสบการณ์ ในการทำงานด้านยาเสพติดขาด การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เกรงกลัวภัยคุกคามจากผู้จำหน่ายยาเสพติด ข้อมูลข่าวสารของทาง ราชการและกลับมามีไม่ถึง และอีกจำนวน 15 คน คิด เป็นร้อยละ 91 คิดว่าสาเหตุจากโรงงานของรัฐและเอกชน ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่และงบประมาณอาจไม่เพียงพอ เน้นการหาสาเหตุมากกว่าการป้องกันและแก้ไขปัญห ขาดการประสานงานและมีความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานภาครัฐขาดการให้ความรู้ความเข้าใจที่ ถูกต้องเกี่ยวกับปัญหายาเสพติดขาดการมีส่วนร่วมกับชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับบทบาทขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่พบการจับกุมคดียาเสพติดมีจำนวนมาก เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนากระบวนการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในเขตพื้นที่ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จนนำไปสู่การแก้ไขปัญหายาอย่างยั่งยืน สร้างชุมชนและสังคมที่ห่างไกลยาเสพติด

คำถามการวิจัย

1. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอย่างไร
2. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย ด้านผู้นำชุมชน ด้านการป้องกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการฟื้นฟู

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 181,414 คน (งานทะเบียนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ, 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 374 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2554: 43) ใช้การสุ่มอย่างง่าย กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ ชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

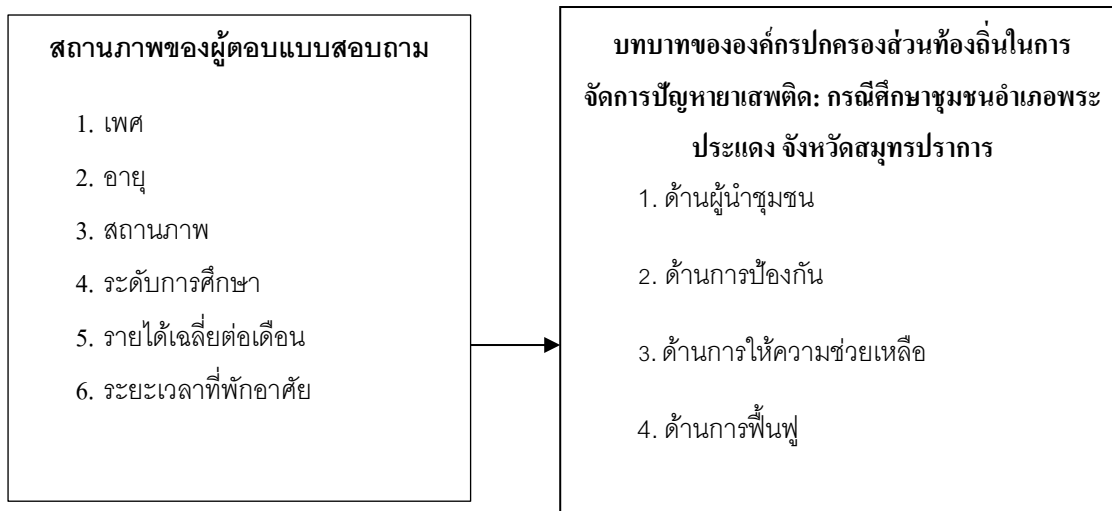
ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการในการวิจัยครั้งนี้ มีนาคม 2568 ถึง ตุลาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้ มีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่นำมาใช้อ้างอิงเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับยาเสพติด
2. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. ยุทธศาสตร์ นโยบาย แผน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด
5. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
6. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการปกครองแบบประสานความร่วมมือ (Collaborative Governance)
7. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับอำเภอมะนัง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 181,414 คน (งานทะเบียนอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ, 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 374 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด และคณะ, 2554: 43) ใช้การสุ่มอย่างง่าย กำหนดโดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี ระเบียบ เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วพิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอมะนัง จังหวัดสมุทรปราการ แล้วนำมากำหนดเป็นข้อความแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด
- 2.. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนทำการวิเคราะห์แล้วนำไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 และเพศหญิง จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.35 สถานภาพสมรส จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 43.05

2. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.78$) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฟื้นฟู มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการป้องกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.80$) 3.

ด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.75$) และด้านผู้นำชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.75$) น้อยที่สุด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านผู้นำชุมชน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประสานงานกับชุมชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ จัดประชุม/ประชาคม และหาวิธีการแก้ไขปัญหาสาเหตุใดให้เกิดความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) และงานบริการ กลไกในการติดตามดูแลและให้การช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) น้อยที่สุด

2.2 ด้านการป้องกัน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่งเสริมให้ประชาชนร่วมมือกันสร้างชุมชนปลอดภัยสาเหตุใดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ด้านยาเสพติด มาอบรมและแนะนำ เกี่ยวกับการสร้างชุมชนปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$) และให้ข่าวสารเกี่ยวกับยาเสพติดทาง หอกระจายข่าวของชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) น้อยที่สุด

2.3 ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เข้าไปพูดคุยซักถามกับประชาชนที่มีปัญหา ยาเสพติดทันทีที่พบเจอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดอบรมส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนที่ไม่มีงาน ทำภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) และเข้าไปประสานงานกับครอบครัวของประชาชนที่มีปัญหาเสพติด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$) น้อยที่สุด

2.4 ด้านการฟื้นฟู โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันบำเพ็ญ ประโยชน์ต่อส่วนรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ส่งเสริมให้มีการออกกำลังกาย หรือการแข่งขันกีฬาภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$) และการค้นหาประชาชนที่มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับ ยาเสพติดเพื่อส่งไปรักษาและบำบัดฟื้นฟู มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.70$) น้อยที่สุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่พักอาศัย ในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านชุมชน ด้านการป้องกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการฟื้นฟู เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ควรส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด การบูรณา

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต้องมีความชัดเจน เน้นแนวทางการป้องกันและแก้ไขมากกว่าการปราบปรามผู้กระทำผิด ใช้พลังชุมชนเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทำการรณรงค์สร้างความรู้ สร้างจิตสำนึก และความตระหนักถึงปัญหาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมในเชิงสร้างสรรค์สร้างพลังบวกหรือสร้างคุณค่าในตัวเองเพื่อให้ประชาชนและเยาวชนห่างไกลจากยาเสพติด

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชน

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการฟื้นฟู มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการป้องกัน 3. ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านผู้นำชุมชน น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ เรืองเดช (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติดของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลตะค่า จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า 1. สภาพปัญหายาเสพติดในเขตเทศบาลตำบลตะค่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี จากเสียงสะท้อนต่างก็สะท้อนไปในทิศทางเดียวกันว่า เยาวชนในชุมชนเริ่มจะมีปัญหา เรื่องของยาเสพติดเข้ามาแพร่ระบาด ซึ่งเสียงส่วนหนึ่งมองว่าเป็นการชักจูงจากคนนอก คือ ผู้ที่มา แต่งงานเป็นสมาชิกใหม่ของชุมชนซึ่งไม่ใช่คนท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีเสียงสะท้อนว่าปัญหาจากการ เลี้ยงดูเยาวชนส่วนหนึ่งอาศัยอยู่กับปู่ ย่า ตายาย เพราะบิดา มารดา ไปทำงานนอกหมู่บ้าน ทำให้ขาดความใกล้ชิดเอาใจใส่ และผู้ใหญ่ที่เลี้ยงดูไม่สามารถสื่อสารเข้าใจกลุ่มวัยรุ่น จึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ เยาวชนเริ่มติดเพื่อนและมีพฤติกรรมเสี่ยงที่จะใช้ยาเสพติด ประกอบกับการถูกชักชวนโดยวัยรุ่นจาก หมู่บ้านอื่น นอกจากนี้ สภาพปัญหาของการติดยาเสพติดในชุมชน ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมา พบว่ามีกลุ่มผู้ ติดยาเสพติดจำนวน 3 กลุ่มได้แก่ 1) กลุ่มวัยรุ่น มีอายุช่วงประมาณ 15-20 ปี วัยรุ่นกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ ไม่ได้เรียนหนังสือ เมื่อไม่ได้เรียนหนังสือได้ฝังตัวอยู่บริเวณชุมชน ไม่ได้ทำงานเป็นหลักแหล่ง แต่จะขี่ รถจักรยานยนต์ซึ่งไปมา คบหากับเพื่อนนอกชุมชน และนำยาเสพติดเข้ามาเสพในชุมชนโดยเฉพาะ ยาบ้า 2) กลุ่มวัยทำงาน เป็นกลุ่มวัยแรงงานอยู่ตามบริษัท ห้างร้าน และใช้แรงงาน กลุ่มนี้จะไปคบกับ กลุ่มคนข้างนอก นำยามาเสพและค้ายาเสพติดในชุมชนด้วย และ 3) กลุ่มผู้สูงอายุ มีอายุในช่วง ประมาณ 60-70 ปี กลุ่มนี้มักจะดื่มสุรามากกว่าเสพยา ทั้งนี้กลุ่มที่เสพยาเสพติดโดยเฉพาะยาบ้าจะ อยู่ในกลุ่มวัยรุ่น และกลุ่มวัยทำงาน แต่ว่ากลุ่มผู้สูงอายุส่วนใหญ่จะดื่มสุรามากกว่า

2. ผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการปัญหายาเสพติด: กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่พักอาศัยในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านชุมชน ด้านการป้องกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านการฟื้นฟู เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิษณุ ทะสุมา (2565) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา พบว่า 1) บทบาทของผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอ ปง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไข ปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา รายด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการป้องกันปัญหายาเสพติด ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปราบปรามยาเสพติด และด้านการ บำบัดและฟื้นฟูซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผลการศึกษามีปัจจัยที่มีผลต่อบทบาทของผู้นำชุมชน ในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บทบาทของผู้นำชุมชนในการดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา ตามตัวแปรคุณลักษณะของผู้นำชุมชน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน มีบทบาทใน การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา ไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาดำรงตำแหน่ง มี บทบาทในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่อำเภอปง จังหวัดพะเยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการแก้ปัญหายาเสพติดในเทศบาลตำบลตะค่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี

ขั้นตอนที่ 1: พบผู้นำชุมชนตามกลุ่มเป้าหมาย ขั้นตอนที่ 2: รณรงค์ประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ที่ 3: คัดแยกผู้มีพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับยาเสพติด มีวิธีการตรวจสอบสารเสพติดทุกอาทิตย์ พร้อมให้ ความรู้ด้านกฎหมาย พิษภัยของยาเสพติด ให้ดื่มน้ำสมุนไพรในตอนเช้าดื่มเครื่องดื่ม ขั้นตอนที่ 4: อบรมให้ความรู้ โดยใช้วิธีการคนที่ผ่านขั้นตอนที่ 3 ทุกคนจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมของเทศบาลตำบล ตะค่า โดยมีเจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน กลุ่มจิตอาสา และเพื่อนในกลุ่มช่วยกันตรวจดูแลและบันทึกการมา ทำกิจกรรม ขั้นตอนที่ 5: ใช้มาตรการทางสังคม วิธีการใช้การให้ทำกิจกรรม เช่น บำเพ็ญประโยชน์ หรือขยายวันพัฒนาศักยภาพไปอีก 1 เดือน ขั้นตอนที่ 6: รักษาสถานะชุมชนเข้มแข็ง วิธีการส่วนที่ ขาดหายไปในชีวิตเป็นจุดอ่อนและปมด้อยของสมาชิกฯ คือ ปัญหาครอบครัว ประกอบกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ก้าวร้าว ขาดแบบอย่างที่ดี เทศบาลตำบลตะค่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี

3. การมีส่วนร่วมการแก้ไขปัญหายาเสพติดในเทศบาลตำบลตะค่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัด สุพรรณบุรี เทศบาลตำบลตะค่า อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีการดำเนินงานป้องกัน และแก้ไขปัญหายา

ยาเสพติดโดยดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดให้แต่ละจังหวัด ได้ดำเนินงานโครงการที่เกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน เช่น ในปีงบประมาณ 2565 ได้มีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการป้องกันปัญหายาเสพติดคือ การฝึกอบรมและทบทวนชุดรักษา ปลอดภัยหมู่บ้าน การเฝ้าตรวจป้องกัน และสกัดกั้นยาเสพติด การสร้างความสมานฉันท์ ส่วนในปีงบประมาณ 2566 ได้ดำเนินโครงการ โครงการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ โครงการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมและความเข้มแข็งของหมู่บ้านชุมชนในการรักษาความสงบ โครงการ เสริมสร้างความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้านสำหรับผู้ช่วยฝ่ายรักษาความสงบ (ผรส.) และผู้ช่วย ผู้ใหญ่บ้านฝ่ายปกครอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรวางแผนอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ
2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
3. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ควรมีการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน ทั้งยังเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
4. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรกำชับให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เพื่อลดการแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างจริงจัง และควรรณรงค์ประชาสัมพันธ์ถึงปัญหาและพิษภัยของยาเสพติดอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนของสังคมตระหนักถึงปัญหายาเสพติดร่วมกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
3. ควรศึกษารูปแบบวิธีการในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกษมา วรณโร. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของหมู่บ้านกองทุนแม่ของแผ่นดิน บ้านคลองทราย อำเภอแม่สาน จังหวัดปัตตานี.**
- จักรกฤษณ์ พิญาพวงษ์ และคณะ. (2564). **การพัฒนาเครือข่ายเพื่อยกระดับชุมชนต้นแบบในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี.** อุดรธานี: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
- มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จตุฏฐ จิตติภูมิการ. (2544). **กลไกทางสมองของการติดยาและสารเสพติด.** ตำราการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด. กรุงเทพมหานคร: วัชรินทร์ ปริ้นติ้ง จำกัด.
- ช่อง 7HD. (2565). **ตีตรงจุด : ตรวจแนวรบสุยาเสพติดใน กทม..** สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2565, จาก <https://news.ch7.com/detail/568831>
- ไชยยา รัตนพันธ์. (2562). **การบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด.** *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(2), 18-33.
- นิชกานต์เชื่อมวงศ์. (2564). **การจัดการปกครองแบบประสานความร่วมมือในการแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน กรณีศึกษา ชุมชนคงกระพันชาตรี อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ.** คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธราดล วงศ์เจริญยศ. (2561). **การบริหารจัดการแก้ไขปัญหายาเสพติด กรณีศึกษา สถานีตำรวจ**

นครบาลบางเขน. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการ สาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ จีระโชติวิชโยธ, สมเดช นามเกตุ และพระครูจิระธรรมรัช. (2564). แนวทางการมี
ส่วนร่วมในการดำเนินโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ของพระสงฆ์และ ประชาชนใน
เขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย.

Journal of Modern Learning Development, 7(1), 12-29.

นภัสสร ทองเจริญ, “การนานโนยาบชุมชนพอเพียงไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาอำเภอพระพุทธบาท
จังหวัดสระบุรี.” (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552), 27-28

นิตย ประจางแต่ง. (2548). **บทบาทการนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่**
การศึกษาลพบุรีเขต 2. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ลพบุรี.

เบญจพร ทองสุข. (2540). **อิสลามกับปัญหาเสพติด : ศึกษาความค่านึงทางศาสนา กรณีปัญหา**

ยาเสพติดในชุมชนมุสลิม จังหวัดยะลา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปรีชญาณ์ นักพื่อน และคณะ. (2564). **นวัตกรรมเชิงนโยบาย: การลดอันตรายจากยาเสพติด.**
กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์แก่นจันทร์.

ภิรมย์ศักดิ์ กิจพัฒนาสมบัติ. (2561). **ศึกษาสภาพปัญหาเสพติดในเยาวชนของกรุงเทพมหานคร.**

วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 37(4), 121-131.

แพรว ศิริศักดิ์ดำเกิง. (2557). **โครงการยาเสพติดกับวิถีชีวิตมุสลิมในจังหวัดใต้ตอนล่าง. สืบค้น 16**

สิงหาคม 2566, จาก <http://elibrary.trf.or.th/ctrflibrary.asp>.

รณกฤต จิตต์ธรรม. (2563). **การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดโดยการมีส่วนร่วมของ**

ประชาชนในชุมชนปู้เย็น ย่ำคำ ยังอยู่ แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพมหานคร.

(การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
สยาม.

วสันต์ วุฒิวโรดม และพัลลภมน สิ้นหน่ง. (2562). แนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
ในกรมสนับสนุนกองพลทหารราบที่ 9. **HUSO Journal of Humanities and Social Sciences**,
3(2), 51-72.

สมพร จันทา. (2554). การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

อำเภอสาบบุรี จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุวพัทธ์ พนมวัน ณ อยุธยา. (2559). **แก้ไขปัญหายาเสพติดด้วยพลังชุมชน**. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม
2566, จาก https://nctc.oncb.go.th/ewt_news.php?nid=428&filename=index

เอกรัฐ ชูหวาน. (2553). **บทบาทของผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านฝ่ายรักษาความสงบด้านการป้องกันและ**

แก้ไขปัญหายาเสพติด กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. สารนิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักงานเขตหนองจอก. (2566). **แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 สำนักงานเขต หนองจอก.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองจอก.

สำนักงานเขตหนองจอก. (2565). **สรุปข้อมูลทั่วไป.** กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตหนองจอก.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2566). **แผนปฏิบัติการภายใต้นโยบาย
และแผนระดับชาติว่าด้วยการป้องกัน ปราบปราม และแก้ไขปัญหายาเสพติด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566.** กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม
ยาเสพติด.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). **พื้นที่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตหนองจอก
ข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2566.** กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.

ศักดิ์ มังคะรัตน์. (2563). **แนวทางการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.**
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สำนักงานศูนย์อำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดกรุงเทพมหานคร. (2561). **แผน ยุทธศาสตร์
ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2561– 2564**. กรุงเทพฯ:
สำนักงานศูนย์อำนวยการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด กรุงเทพมหานคร.

อนุรักษ์ เรืองเดช. (2565). **การมีส่วนร่วมต่อการแก้ไขปัญหายาเสพติดของประชาชน ในเขต
เทศบาล ตำบลตะค่า จังหวัดสุพรรณบุรี**.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัปดุลคอลิก อีร์รอฮีมียี และคณะ. (2564). **รูปแบบการป้องกันตนเองในการใช้สารเสพติดซ้ำของผู้
ติดยาเสพติดในพื้นที่จังหวัดปัตตานี กรณีศึกษา ผู้เข้ารับการบำบัดรักษายาเสพติดใน
ศูนย์บำบัดบ้านแสนสุข และสถาบันปอเนาะพัฒนาเยาวชน**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษาปัญหา
การเสพติด (ศศก.)

ภาษาอังกฤษ

Nowlis, H. H. (1970). Student Drug Use. In F. F. Korten, S. W. Cook, & J. I. Lacey (Eds.), *Psychology
and the Problems of Society* (pp. 408–419). **American**

Psychological.

Robbins, S. P. (1989). **Organizational Behavior Englewood Cliffs**. New Jersey:

Prentice Hall

Schwartz, Z.D. (1980). **Introduction to Management: Principle**. Practice and Process.

New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Stoner, James A.F. & Freeman, Edward R. (1989). **Management**. (4 th ed.). Englewood

Cliffs New Jersey: Prentice-Hall.

Stogdill, R.M. (1989). **Handbook of Leadership: A survey of theory and**

research New, 1974. Yukl. G. A. Leadership in organizations. Englewood Cliffs.

New Jersey: Prentice-Hall

การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคม

ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

EVALUATION OF DENTAL SERVICE QUALITY UNDER SOCIAL SECURITY RIGHTS AT BHUMIBOL ADULYADEJ HOSPITAL

ทันตแพทย์หญิง ญัฐวดี เตมีรักษ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกันตนที่มาใช้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD.

ผลการวิจัยพบว่า (1) การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ได้แก่ ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.496) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.483) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.474) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.473) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.555) ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ (2) ผลการเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็น

ผู้ประกันตน ต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาล
ภูมิพลอดุลยเดช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การประเมิน คุณภาพการให้บริการ ทันตกรรม สิทธิประกันสังคม

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To evaluate of dental service quality under social security rights at Bhumibol Adulyadej Hospital, and (2) to compare the evaluate of dental service quality under social security rights at Bhumibol Adulyadej Hospital, classified by individual factors.

The research was quantitative. The population consisted of 400 insured persons who received dental services under social security rights at Bhumibol Adulyadej Hospital. The study instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics such as frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and LSD.

The research results found that (1) The evaluation of dental service quality under social security rights at Bhumibol Adulyadej Hospital, namely was at a moderate level overall ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.496). When considering each aspect, the service process was found to be satisfaction was high ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.483), followed by service personnel ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.474), service channels ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.473), and facilities ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.555). People were moderately satisfied, (2) the results of a comparison evaluation of dental service quality under social security rights at Bhumibol Adulyadej Hospital, classified by individual factors revealed that people with different genders, ages, statuses, education levels, occupations, monthly incomes, and lengths of insured status had significantly different evaluations of dental service quality under social security rights of Bhumibol Adulyadej Hospital.

Keywords: Evaluation, Service Quality, Dentistry, Social Security Rights, Bhumibol Adulyadej Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจนำมาใช้ประยุกต์ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจให้นำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของ

ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ หากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดใน และตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง (อลิสซา ชว่งอรุณ และคณะ, 2561)

กองทุนประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบหลักประกันสุขภาพของรัฐ นับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งประกอบไปด้วย 3 กองทุนหลัก ได้แก่ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และกองทุนประกันสังคม โดยครอบคลุมประชากรใน พ.ศ. 2564 ร้อยละ 74.50, ร้อยละ 6.97, และร้อยละ 18.21 ตามลำดับ โดยพบว่าผู้ใช้สิทธิประกันสังคมมีอัตราเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จาก พ.ศ. 2554 ร้อยละ 11.33, พ.ศ. 2556 ร้อยละ 15.37, พ.ศ. 2558 ร้อยละ 16.15, พ.ศ. 2560 ร้อยละ 17.20, และ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 18.21 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) ระบบประกันสังคมจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้กับกลุ่มผู้มีรายได้จากการทำงาน สิทธิประโยชน์ของระบบประกันสังคมครอบคลุมทั้งการรักษายาบาลกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร การรับเงินชราภาพ และว่างงาน หนึ่งในสิทธิประโยชน์สำคัญที่ผู้ประกันตนได้รับคือบริการทางทันตกรรม ซึ่งครอบคลุมการถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผ่าฟันคุด และการใส่ฟันเทียม (ทริฐสินทร์ มานะกิจ, 2567: 450-451) กรณีทันตกรรม (ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ผ่าฟันคุด และใส่ฟันเทียม) เป็นอีกหนึ่งกรณีที่ทางกองทุนประกันสังคมได้ให้การคุ้มครองค่ารักษายาบาล ซึ่งกรณีทันตกรรมนี้จัดอยู่ในประเภทของกรณีเจ็บป่วยหรือประสบภัย (สำนักงานประกันสังคม, 2560: 21-22) โดยมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการรับสิทธิประโยชน์ดังต่อไปนี้

- การถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน และผ่าฟันคุด ให้ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับค่าบริการทางการแพทย์ เท่าที่จ่ายจริง 900 บาทต่อปี

- กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้บางส่วน จะได้รับค่าบริการทางการแพทย์และค่าฟันเทียมเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท ภายในระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่ใส่ฟันเทียมดังนี้ 1) 1-5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,300 บาท 2) มากกว่า 5 ซี่ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นในวงเงินไม่เกิน 1,500 บาท

- กรณีใส่ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปาก เบิกได้เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท ภายใน 5 ปี นับตั้งแต่ใส่ฟันเทียม ดังนี้ (1) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนหรือล่าง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 2,400 บาท (2) ฟันเทียมชนิดถอดได้ทั้งปากบนและล่าง เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 4,400 บาท

การใช้สิทธิประโยชน์ของประกันสังคมกรณีทันตกรรม ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษา ณ โรงพยาบาลที่ผู้ประกันตนได้เลือกไว้ หรือตามคลินิกทันตกรรมที่เข้าร่วมกับทางประกันสังคม โดยในการรักษาแต่ละครั้งผู้ประกันตนจะไม่ได้ชำระเงินค่ารักษา เพราะทางโรงพยาบาล หรือทางคลินิกทันตกรรมจะทำการเบิกค่ารักษากับทางประกันสังคมเอง และผู้ประกันตนยังสามารถเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมอื่นที่ตนไม่ได้มีสิทธิประกันสังคม แต่ผู้ประกันตนจะต้องสำรองเงินค่ารักษาไปก่อน แล้วนำหลักฐานตามที่ประกันสังคมได้กำหนดไว้ไปยื่นขอเบิกสิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีทันตกรรมคืนจากทางกองทุนประกันสังคม โดยผู้ประกันตนสามารถไปยื่นเอกสารขอเบิกค่ารักษาคืนได้ที่สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครในพื้นที่ สำนักงานประกันสังคมจังหวัด และสาขาทั่วประเทศ (สำนักงานประกันสังคม, 2560: 31)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช
- 2 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ในด้าน 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1) **ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน

2) **ตัวแปรตาม** คือ การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ใช้บริการประเภทประกันสังคมที่มาใช้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 สิงหาคม 2568

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการประเภทประกันสังคมที่มาใช้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 378 คน

3. ขอบเขตด้านสถานที่

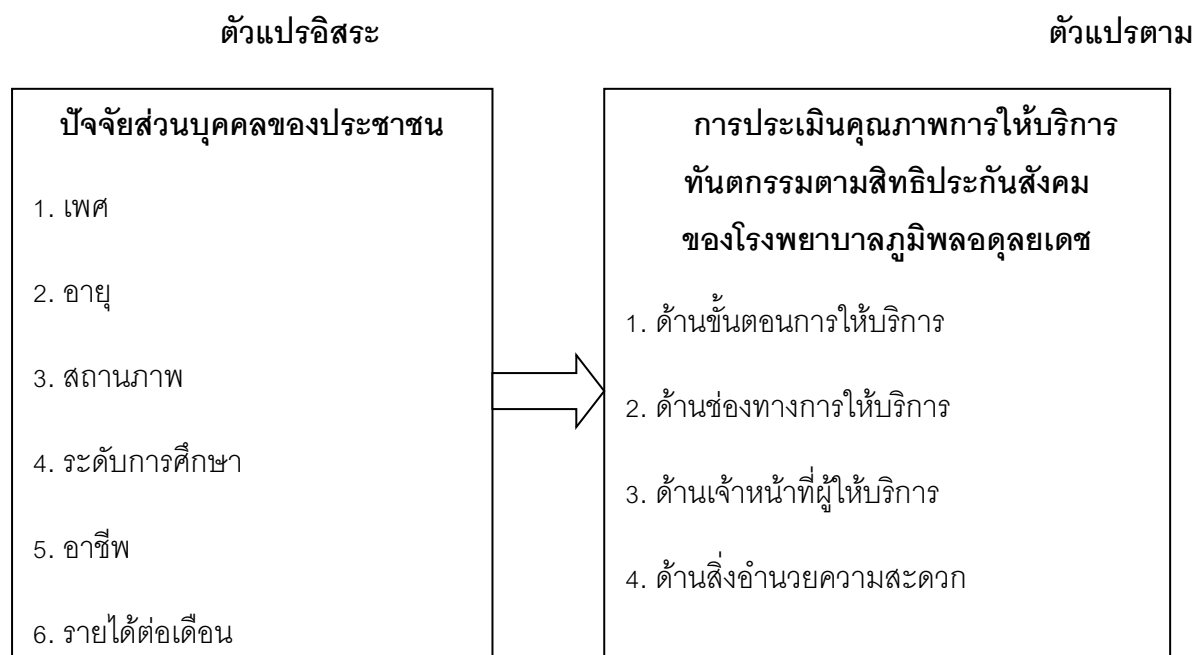
การศึกษาค้างนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ณ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาค้างนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยศึกษาคุณภาพบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นกรอบแนวคิดการวิจัยจึงกำหนดไว้ตามภาพประกอบที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การประเมินเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมินเป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัยซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยหรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัย มุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใด ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

Provus (1971) โพรวัส (Provus) การประเมินคือการวัด (Measurement) ในระยะแรก “การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกัน เนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัด ในด้านหนึ่ง การนิยามว่าการประเมินคือการวัด มีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็นวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัยและความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม ผลเสียที่ตามมาคือ นักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมินจึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญ ที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดได้เท่านั้น

Rossi and Freeman (1993) การประเมินคือ การช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision – making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ ทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจำต้องให้ความสำคัญกับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์

Cronbach (1963) กล่าวเสริมนิยามดังกล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือผู้ใช้สิทธิประกันสังคมที่เข้ามาใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชในช่วงเดือนวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2568 สำหรับกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ผู้เข้าร่วมแต่ละคนมีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างที่ได้รวมทั้งหมด 378 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์เชิงสถิติและสะท้อนลักษณะของประชากรผู้ให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ประเภทเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร งานวิจัย และงานทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการออกแบบข้อคำถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากตำราและเอกสารอ้างอิง เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องและเหมาะสม

1.3 จัดทำแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และสามารถวัดตัวแปรที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วน

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้มั่นใจในความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเสนออาจารย์ที่ปริญญานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ข้อคำถาม และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้

2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ทำการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน จากนั้นวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach's Alpha และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.8585

3. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตน เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2558) ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบกับการขออนุญาตโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ในการแจกแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาล
2. ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองต่อประชาชนที่มาใช้บริการ พร้อมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน อีกทั้งได้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาอย่างเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการวิจัยเท่านั้น
3. ผู้วิจัยแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน - 31 สิงหาคม 2568
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่กำหนด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับอย่างรอบคอบ

5. เมื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามมารวบรวมเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลเหล่านั้นเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถอธิบายและตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างเป็นระบบ

4 การจัดกระทำข้อมูล

1. ได้รับแบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสถิติประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช กลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวน 398 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามตามประเด็นที่กำหนดไว้ในตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม

3. สำหรับข้อมูลในตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสถิติประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. เมื่อได้คะแนนจากการประเมินแล้ว จึงนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสถิติประกันสังคมของโรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

4.20-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.40-4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

2.60-3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

1.80-2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1.00-1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มารับบริการ

2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพ การให้บริการทันตกรรมตามสถิติประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสถิติประกันสังคมของ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD (Least-significant different) เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตาม สถิติประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่า น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม รายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท และระยะเวลาการเป็นผู้ประกันตนอยู่ในช่วง 6–10 ปี

5.1.2 การประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ขั้นตอนการเบิกสิทธิประโยชน์ทันตกรรมไม่ซับซ้อนและไม่ต้องสำรองจ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการใช้สิทธิประกันสังคมอย่างครบถ้วน ขั้นตอนการลงทะเบียนและเข้ารับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน ระบบการเรียกคิวและจัดลำดับการรักษามีความเป็นธรรมและโปร่งใส และระยะเวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับบริการอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การนัดหมายล่วงหน้าผ่านช่องทางออนไลน์ โทรศัพท์ หรือที่โรงพยาบาล มีความสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลสะดวกและง่ายต่อผู้ประกันตน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการทางทันตกรรมครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย การเข้ารับบริการตามเวลานัดหมายที่เหมาะสมและยอมรับได้ และระบบติดตามผลการรักษาและการนัดหมายซ้ำมีความต่อเนื่องและสะดวกต่อผู้ประกันตน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า ประชาชนประเมินคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้การประเมินเชิงรายละเอียดพบว่า ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเอาใจใส่ผู้รับบริการดี แต่สิ่งอำนวยความสะดวกบางด้านยังสามารถปรับปรุงให้เหมาะสมและครบถ้วนยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชควรพัฒนาระบบลงทะเบียนและการเรียกคิวให้มีความสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น พร้อมจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถอธิบายสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้ประกันตนได้ครบถ้วนและชัดเจน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชควรปรับปรุงการเข้าถึงบริการทันตกรรมและระบบนัดหมายทั้งออนไลน์ โทรศัพท์ และ ณ โรงพยาบาลให้สะดวก ครอบคลุม และรวดเร็ว รวมถึงจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และบริการทันตกรรมให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้สะดวก
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชควรส่งเสริมความเชี่ยวชาญด้านทันตกรรมของเจ้าหน้าที่ พร้อมพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการเอาใจใส่ผู้ประกันตนอย่างทั่วถึงและเป็นมืออาชีพ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชควรปรับปรุงความพร้อมของอุปกรณ์ทันตกรรมให้ทันสมัยและเพียงพอ เพิ่มพื้นที่และเก้าอี้ในห้องรอ ปรับปรุงป้ายและสัญลักษณ์ให้ชัดเจน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น น้ำดื่มและที่จอดรถ เพื่อความสะดวกและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนเชิงลึก เช่น ระยะเวลารอคิว ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อระบุปัญหาและแนวทางปรับปรุงที่ชัดเจน
- 2) ควรทำการวิจัยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิประกันสังคม ระหว่างโรงพยาบาลต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบความแตกต่างและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด
- 3) ควรประเมินผลของนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบนัดหมายออนไลน์ การแจ้งเตือนการรักษาผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบติดตามผลหลังรับบริการ ว่าส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพการบริการอย่างไร
- 4) ควรสำรวจความต้องการและความคิดเห็นของผู้ประกันตนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่รอ การจัดอุปกรณ์ทันตกรรม หรือสื่อข้อมูลสิทธิประโยชน์ เพื่อปรับปรุงมาตรการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกศักดิ์ ลิขิตไพรวัลย์. (2564). **คุณภาพในการให้บริการของเทศบาลเมืองอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- กฤษฎิยาภรณ์ อินต๊ะ. (2565). **คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนจังหวัด เชียงราย . มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงสาร, 4(1), 10–21.**
- ชฎารัตน์ พรหมทอง. (2565). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายวีรวัฒน์โยธิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทิวสุรินทร์ มานะกิจ. (2567). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตน สิทธิประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารแพทย์เขต 4-5, 43(3), 449-461.**

- ธนาพร สมหน่อ. (2562). **ปัญหาของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม กรณีทันตกรรม ศึกษาในกรณีผู้อาศัยในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธเนศ ขำเกิด. (2555). การประเมินผลการฝึกอบรมตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพตทริก (Kirkpatrick). **วารสารเทคโนโลยี (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น)**, 28(160).
- นภดล ร่มโพธิ์ และ มนวิกา ผดุงสิทธิ์. (2552). **เครื่องมือการประเมินผลองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: คณะบุคคลอิสระ.
- นัชชา เพิ่มสุภักกุล. (2566). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกันสังคมต่อคุณภาพการให้บริการตักผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. **วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา**, 8(1), 497-504.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บัวแก้ว ถาวรบุญทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 15(1), 139-148.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). **การวิจัยเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญสถาน ทระทีก, กฤษฏา ตันเปาว์ และนพดล พันธุ์พานิช. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสถานพยาบาลคลินิกในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. **Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology**, 6(1), 379-95.
- ปรางกร กองแก้ว. (2556). **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุกัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช..
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2554). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร: คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

พัชรภรณ์ โล่ห์นารายณ์, เศรษฐวัฒน์ โชควรรกุล และวิกานดา ชัยรัตน์. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขมิ้น อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 7(3), 241–256.

พิสิทธิ พิพัฒน์โกคากุล. (2561). การสร้างประสบการณ์ในการบริการ - กลยุทธ์สู่การแข่งขันยุคใหม่. สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2568, จาก <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/157-service-experience>.

พิธีสิทธิ์ คำนวนคิดปี. (2557). การประเมินโครงการ ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิษณุ.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2561). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: แสงอักษร.

ภารดี เทพคายน. (2562). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของนักศึกษาคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า).

มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2562). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล. **วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน**, 5(4), 13-26.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2556). การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เยาวธิดา สุริจักษ์ และรัชดา ภักดียิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 7(11), 1–16.

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. (ม.ป.ป.). การให้บริการทันตกรรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาล ภูมิพลอดุลยเดช.

โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. (2567). ประวัติ. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช.

ไรรัตน์ ทองบุญชู และอดิสรณ์ สำเภา. (2564). **ความพึงพอใจของงานให้บริการศูนย์บริการ
ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา**. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

ลดาวัลย์ ชื่นชมบุญ. (2565). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอ
โคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2558). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2559). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ประชาชน จำกัด.

สมชาย กิจยรรยง. (2555). **สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: สมาร์ท ไไลฟ์.

สรชัย พิศาลบุตร. (2557). **การวิจัยทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วิทย์พัฒน์จำกัด.

สยาม ชูกร. (2559). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
อำเภอบ้านแพ้ว**. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมรักษ์ รัตนโคตร. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการทันตกรรม ของหน่วยบริการปฐมภูมิ
(PCU) ในอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. **วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ**, 21(2), 39-
49.

สมคิด พรหมจ้อย. (2554). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

สันต์ รอดสุด. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอ
เมือง จังหวัดพังงา**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ . (ม.ป.ป.). **กองทุนประกันสังคม**. สืบค้นเมื่อ 22
มิถุนายน 2568, จาก <https://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER2/DRAWER056/GENERAL/DATA0000/00000086.PDF>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). การสำรวจสวัสดิการและอนามัย พ.ศ. 2566. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สิรินทรา เทพพานิช, เฉลิมพร เย็นเยือก. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี. วารสารบริหารการพัฒนา
นวัตกรรมเชิงบูรณาการ, 3(2), 1-13.

สุพักตร์ พิบูลย์. (2554). กลยุทธ์การวิจัยเพื่อพัฒนางาน วิจัยเพื่อพัฒนาองค์กร. นนทบุรี: จตุพร
ดีไซน์.

สุพัตรिता งามดำ. (2566). คุณภาพการให้บริการ กลุ่มงานส่งเสริมการวิจัย โรงพยาบาลกลาง
กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสาธารณสุขชุมชน, 9(3), 69-80.

ศิริพร ตันติพลูวินัย. (2558). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: กองพยาบาล กระทรวง
สาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2559). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระ
ฟิล์ม และโซเทกซ์ จำกัด.

ศิริโสภาคย์บุรพาเดชะ. (2558). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อลิสสา ช่างอรุณ และคณะ. (2561). การประเมินคุณภาพบริการและความต้องการข้อมูลสุขภาพของ
ผู้รับบริการในคลินิกตรวจสุขภาพค้นหาความเสี่ยงโรคมะเร็ง. วารสารโรคมะเร็ง, 38(3),
117-128.

อัศวเดช เดชาขจรสุข. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Dr.DangAFS. (2555). แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2568, จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/453406>

ภาษาอังกฤษ

Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). **Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care.** Social Science and Medicine, 12 (28).

Chaplin, J. P. (1968). **Dictionary of Psychology.** New York: Reaquin Book.

Etzel, M. J., Walker, W. J. , & Stanton, W. J. (2001). **Marketing with Online Learning Center Premium Content Card.** Boston, Mass. : Irwin/McGraw-Hill.

Gronroos, C. (2000). **Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach.** John Wiley and Sons, Ltd., Hoboken.

Hamari, J., Hanner, N., & Koivisto, J. (2017). Service quality explains why people use freemium services but not if they go premium: An empirical study in free-to-play games. **International Journal of Information Management**, 37(1, Part A), 1449-1459.

Hanks, L., Line, N., & Kim, W.G. (2017). The impact of the social servicescape, density, and restaurant type on perceptions of interpersonal service quality. **International Journal of Hospitality Management**, 61, 35-44.

James, T. L., Villacis-Calderon, E. D., & Cook, D. F. (2017). Exploring patient perceptions of healthcare service quality through analysis of unstructured feedback. **Expert Systems with Applications**, 71, 479-492.

Kotler, P. (1994). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control.** (8th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). **Principles of marketing.** London: Prentice-Hall

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). **Marketing Management.** (14th ed.) . New Jersey: Prentice-Hall.

McCormick, E .J. (1965). **Industrial Psychology.** Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science.** New York: McGraw - Hill.

Patton, A.J. (2004) On the Out-of-Sample Importance of Skewness and Asymmetric Dependence for Asset Allocation. **Journal of Financial Econometrics**, 2, 130-168.

Provus, M. M. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making**. Itasca, IL: Peacock.

Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1993). **Evaluation: A systematic approach**. (5th ed.). Sage Publications, Inc.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Fall 1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (Spring 1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Marketing**, 64, 12-40.

Rubogora Felix. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda., **Journal of Business & Financial Affairs Journal of Business & Financial Affairs** ISSN: 2167-0234
Felix, J Bus Fin Aff 2017.

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

MOTIVATION IN WORK AFFECTING CREATIVITY OF EMPLOYEE

A CASE STUDY OF THUNG THONG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION KANCHANABURI PROVINCE

ณิชกานต์ ราชภูริบุรณะ ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ (2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แจกแบบสอบถามกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี จำนวน 50 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับแรงจูงใจแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับ การศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีลักษณะเน้นทั้งงาน และเน้นสัมพันธ์ภาพ ยอมรับฟัง ความคิดเห็นของพนักงาน ประนีประนอม และให้ขวัญกำลังใจพนักงาน ควรชื่นชมเมื่อพนักงานทำงานสำเร็จ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน , ความคิดสร้างสรรค์

¹ นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study the level of motivation and creativity of employees and staff, (2) compare the motivation and creativity of employees and staff classified by personal factors, and (3) study the relationship between the patterns of motivation and creativity of employees and staff. The research model is quantitative research. Distribute questionnaires to employees and staff. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and deviation from Pearson correlation coefficient analysis.

The results showed that (1) the level of motivation differed according to personal factors, including gender, status, level, education and average monthly income; Job position and creativity (2) differ according to personal factors, including age, status, education level, and average monthly income, which are statistically significant at the level of .05 (3). Overall motivation was moderately positively correlated with creativity. The nature of the job and the remuneration and welfare. Affects employee creativity Therefore, executives should focus on both work and relationships. Accept and listen to employees' opinions, compromise and give employees morale. These factors will result in more creative employees

Keywords : Work Motivation, Creativity

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว การทำงานในองค์กร ต่างๆ มีการแข่งขันกันอย่างสูง ทำงานภายใต้สภาวะแรงกดดันจึงทำให้องค์กรต้องพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์และดึงความคิดสร้างสรรค์ที่อยู่ภายในตัวบุคคลออกมา เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรูปแบบการทำงาน รวมถึง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิมพนักงานระดับปฏิบัติการ ถือเป็นบุคลากรที่มีปริมาณมากที่สุด และเป็นหัวใจหลักขององค์กร กล่าวได้ว่า มนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต จิตใจ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะที่ต่างกัน การที่องค์กรจะสามารถนำศักยภาพในแต่ละบุคคลออกมา ย่อมต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ และสร้างแรงจูงใจ ถือได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญกับองค์กร เนื่องจากแรงจูงใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อไปสู่เป้าหมาย ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการทำงานหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่ดีและเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความสุขกับการทำงาน เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน แสดงผลงานอย่างสุดความสามารถ นำไปสู่เป้าหมายและผลสำเร็จขององค์กร

ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรเพราะ องค์กรที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายทั่วโลกต่างให้ความสำคัญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร และความคิดสร้างสรรค์เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน สำหรับสังคมไทยต่างตื่นตัวและตื่นต้นกับแนวคิดดังกล่าวเช่นกัน ทำให้ทุกบริบทของสังคมล้วนแต่กล่าวถึง ความคิดสร้างสรรค์ เช่น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ องค์กรแห่งการสร้างสรรค์ หรือ องค์กรแห่งนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ งานวิจัยเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น เพราะการสร้างสรณ์นวัตกรรมขององค์กร เริ่มต้นจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

ดังนั้น ในยุคปัจจุบันนี้ความสำเร็จมีความจำเป็นที่จะมีปัจจัยที่หลากหลายเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ไม่ใช่มีเพียงความรู้หรือประสบการณ์ แต่ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญ คือ กระบวนการคิดหรือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน การคิด

นอกรอบ ความคิดที่แปลกใหม่ ความคิด สร้างสรรค์ เพื่อให้องค์การพัฒนาย่างยั่งยืนและบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง (อบต.ทุ่งทอง) คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 2,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต อบต. ทุ่งทอง แทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง เอง และในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีอัตราการเข้าออกของพนักงานค่อนข้างสูง พนักงานขาดกลางานบ่อย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และขาดแรงกระตุ้นในการทำงานจากหัวหน้างาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง หรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการศึกษาจะสามารถทำให้ อบต.ทุ่งทอง นำข้อมูลมาพัฒนาส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงานและการบริหารจัดการบุคลากร เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ อบต.ทุ่งทอง ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี
2. ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรีทั้งสิ้น 50 จำนวน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ตัวแปร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

2.1.1 คุณลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน

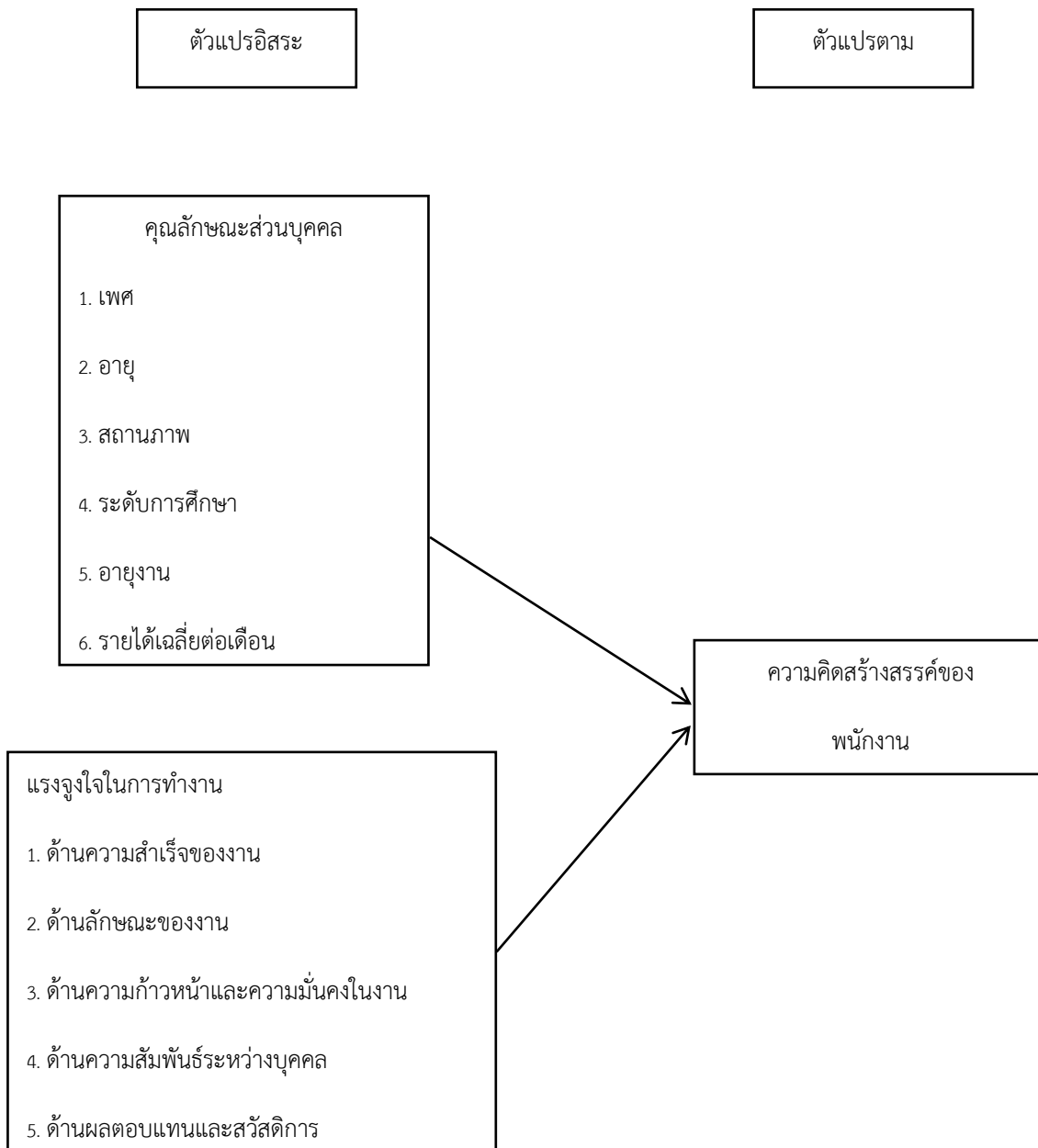
2.1.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 6 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร จำนวน 50 คน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 32.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 44.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.00) อายุงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 58.00) รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 26.00) ตำแหน่งงานมีตำแหน่งงานที่เริ่มต้นจากระดับ 2 (ร้อยละ 28.00)

2. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

กลุ่มประชากรมีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่าความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน หัวข้อสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รองลงมา คือ มีความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องและชมเชยเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อลักษณะงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน สูงที่สุด รองลงมา คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม ทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจและท้าทายสูง ได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ และ งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซาก จำเจ จนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน อบต. ไม่มีนโยบายคัดพนักงานออกหรือเลิกจ้างงาน นอกเหนือจากการปฏิบัติผิดกฎระเบียบหรือข้อบังคับ สูงที่สุด รองลงมา คือ อบต. มีความมั่นคงและได้รับการยอมรับของประชาชน ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน อบรม สัมมนาทั้งในตำบลและต่างจังหวัดอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานใน อบต. นี้ได้จนกระทั่งเกษียณอายุ และ อบต. มีนโยบายสนับสนุนบุคลากรให้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อท่านและเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดี สูงที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และมีความเข้าใจพนักงานในทุกๆเรื่อง เพื่อนร่วมงานยินดีให้การช่วยเหลือท่านในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง ทั้งเรื่อง

งานและเรื่องส่วนตัว และ ในที่ทำงานของท่านไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีตามลำดับ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อ ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิ การศึกษา ความรู้ และความสามารถของท่าน สูงที่สุด รองลงมา คือ ได้รับสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสม เช่น โบนัส , การปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือวันหยุด , ค่ารักษาพยาบาล ได้รับสวัสดิการเหมาะสม เช่น โบนัส ,การปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือวันหยุด , ค่ารักษาพยาบาล ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน ค่าตอบแทนสำหรับพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา หรือในวันหยุดเป็นไปด้วยความยุติธรรม ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อที่มีสภาพพื้นที่การทำงานช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานได้เป็นอย่างดี สูงที่สุด รองลงมา คือที่ทำงานของท่านมีสถานที่ที่มีความเป็นสัดส่วน มีความเป็นระเบียบ สะอาด ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน ที่ทำงานของท่านมีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อบอุ่น มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีห้องสุขาที่สะอาด และปลอดภัยไว้บริการพนักงาน อย่างเพียงพอ ตามลำดับ

3. ศึกษาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

กลุ่มประชากรมีระดับความคิดสร้างสรรค์โดยรวม อยู่ในระดับสูง โดยหัวข้อหลักในการทำงาน คือ เรื่องงานคือเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวคือเรื่องส่วนตัว ไม่นำมาปะปนกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ คิดถึงสิ่งที่แตกต่างจากคนทั่วไป เป็นสิ่งที่ท้าทาย และข้อที่อยู่ในระดับสูงต่อมา ได้แก่ วิธีการทำงานที่กำหนดตามระบบอาจทำให้ขาดอิสระในการทำงาน สามารถที่จะนำสิ่งใหม่ๆเข้ามาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถค้นหาทางเลือกใหม่ๆในการแก้ไขปัญหา คิดว่าการทำอะไรที่มีแบบแผนตายตัว เป็นการจำกัดอิสระทางความคิด ยอมรับได้ว่าความขัดแย้งอาจเกิดจากการทำงานร่วมกัน มักจะทำสิ่งต่างๆจากแนวคิด แนวปฏิบัติ แบบเดิมๆ บ่อยครั้งที่ความคิดของท่านทำให้คนอื่นประหลาดใจ จากเรื่องเพียงเรื่องเดียวท่านสามารถคิดแตกประเด็นได้อย่างมากมาย และค่าเฉลี่ยปานกลาง ไม่ชอบที่จะทำสิ่งต่างๆให้แปลกออกไปตามลำดับ

4.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.671$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.655$) ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.426$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.613$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.650$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง ($r=0.396$) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ในระดับต่ำ ($r=0.296$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และยังพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวิไล กุล

ทรัพย์ศุทธา (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง (1964) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเนื่องจากความสำเร็จของงานเป็นสิ่งที่พนักงานสามารถรับรู้เมื่อทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี และจะเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น จึงเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องในส่วนของพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งรายได้เป็นหนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) ปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอกสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์การในอนาคตที่จะผดุงไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ให้ยาวนานตามทฤษฎีของ Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดสร้างสรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน เนื่องมาจากการศึกษาจะทำให้การพิจารณาถ่วงถ่วงมากขึ้น ฝึกการคิดวิเคราะห์ หลักแห่งเหตุและผล การสังเกตการณ์ และเพิ่มพูนประสบการณ์ จึงส่งผลต่อระดับของความคิดสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยนี้ สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย และ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้นำ ควรยกย่องและชมเชยเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ เพื่อให้พนักงานภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ในทางกลับกันพนักงานมีระดับแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่ำที่สุด ซึ่งผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำควรวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการกับธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำไปปรับปรุงให้พนักงานพึงพอใจและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นแล้วยังช่วยรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้

2.ระดับความคิดสร้างสรรค์ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในหัวข้อหลักในการทำงานคือเรื่องงานคือเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวคือเรื่องส่วนตัว ไม่นำมาปะปนกันสูงที่สุด แสดงว่าพนักงานสามารถจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดี ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้นำ ควรทำคือ การถามไถ่สารทุกข์ สดขีติ กับพนักงาน ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถจัดการได้ดี แต่ก็อาจมีปัญหาโดยที่พนักงานเองไม่รู้ตัว ก่อให้เกิดความเครียดแฝง การพูดคุยเรื่องราวทั่วไปอาจช่วยให้พนักงานผ่อนคลาย หรือ รับทราบปัญหาที่พนักงานพบเจอซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน แล้วจึงช่วยหาทางแก้ไขต่อไป

ในทางกลับกันพนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์หัวข้อไม่ชอบที่จะทำสิ่งต่างๆให้แปลกออกไปต่ำที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานชอบที่จะทำสิ่งแปลกใหม่ ไม่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิมๆ ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้นำ ควรมอบหมายงานที่ท้าทาย หรืองานใหม่ๆ ที่พนักงานไม่เคยทำ เพื่อให้พนักงานดึงศักยภาพในตัวเองออกมา และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความรู้ แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้

3. จากการศึกษาศักยภาพแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน พบว่าความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลกระทบต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน แสดงว่าการที่ผู้บริหารหรือผู้นำให้งานลักษณะที่เหมาะสมกับความสามารถ ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป ให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ และใช้ความสามารถจนงานสำเร็จได้ จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ประกอบกับการชื่นชมพนักงาน และพิจารณาผลตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม ก็จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ ให้คิดสิ่งใหม่ๆ มาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ในอนาคต ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. สำหรับการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ ในขณะเดียวกันการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์นั้นย่อมมีอุปสรรค ดังนั้นจึงควรศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคของการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ อาทิเช่น อุปสรรคด้านการรับรู้

(Perceptual block) 2. อุปสรรคด้านวัฒนธรรม (Cultural block) 3. อุปสรรคด้านอารมณ์ (Emotional block) เป็นต้น เพื่อนำไปพัฒนาเป็นวิธีการในการกำจัดอุปสรรคดังกล่าวในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานต่อไป

2. เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ทราบรายละเอียดในเชิงลึก สำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไปอาจเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) การสัมภาษณ์กลุ่ม (Group interview)

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุลาภ. (2563). การศึกษาปฏิบัติการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานร่วมกับการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์เป็นฐาน. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369
- กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เกษภูมิลักษณ์. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร. วารสารบริหารธุรกิจ, 40(3), 1–15
- ภาณุวัตร นินันติ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369.
- สุวรรณรัตน์, ร. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3), 63–70
- ธรรมนันท์, ภ., ศรีหาวงค์, ป., & สำนึก, ณ. (2566). การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสมัยใหม่. วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 1(1), 1–18
- ศรีจารุเมธียนัน, จ., & อุดมเมืองเพีย, ส. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. วารสาร มจร อุบลราชธานี, 5(1), 1–15
- เล็กประทุม, อ., & สิงห์วี, ณ. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(1), 174–217
- ชิงค์, ก., วงศ์ตาเขียว, ส., รอบรู้, จ., & วงษ์วานิช, บ. (2566). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน. นวัตกรรมสหวิทยาการ, 1(1), 1–15

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง

จังหวัดกาญจนบุรี

**WORK MOTIVATION INFLUENCING EMPLOYEES' CREATIVITY: A CASE STUDY
OF THUNG THONG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, THA
MUANG DISTRICT,**

KANCHANABURI PROVINCE

ณิกานต์ ราชภูริบุรณะ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ (2) ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แจกแบบสอบถามกับพนักงานและเจ้าหน้าที่ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี จำนวน 50 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับแรงจูงใจแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) แรงจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของ

พนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมีลักษณะเน้นทั้งงาน และเน้นสัมพันธภาพ ยอมรับฟัง ความคิดเห็นของพนักงาน ประนีประนอม และให้ขวัญกำลังใจพนักงาน ควรชื่นชมเมื่อพนักงานทำงานสำเร็จ ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ จังหวัดกาญจนบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) study the level of motivation and creativity of employees and staff, (2) compare the motivation and creativity of employees and staff classified by personal factors, and (3) study the relationship between the patterns of motivation and creativity of employees and staff.

The research design was qualitative research. Distribute questionnaires to employees and staff. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and deviation from Pearson correlation coefficient analysis.

The research results found that (1) the level of motivation differed according to personal factors, including gender, status, level, education and average monthly income; Job position and creativity (2) differ according to personal factors, including age, status, education level, and average monthly income, which are statistically significant at the level of .05 (3). Overall motivation was moderately positively correlated with creativity. The nature of the job and the remuneration and welfare. Affects employee creativity Therefore, executives should focus on both work and relationships. Accept and listen to employees' opinions, compromise and give employees morale. These factors will result in more creative employees

Keywords: Work Motivation, Creativity, Kanchanaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว การทำงานในองค์กร ต่างๆ มีการแข่งขันกันอย่างสูง ทำงานภายใต้สภาวะแรงกดดันจึงทำให้องค์กรต้องพยายามใช้ความคิดสร้างสรรค์และดึงความคิดสร้างสรรค์ที่อยู่ภายในตัวบุคคลออกมา เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และรูปแบบการทำงาน รวมถึง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานที่เพิ่มขึ้นกว่าเดิม เพื่อความอยู่รอดและความเติบโตขององค์กร ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วภายใต้โลกยุคโลกาภิวัตน์ (Andriopoulos and

Lowe 2000, Tushman and O'Reilly 1997 : Utterback 1994, อ้างถึงใน กัลยากร ณ อยุธยา 2554)

พนักงานระดับปฏิบัติการ ถือเป็นบุคลากรที่มีปริมาณมากที่สุด และเป็นหัวใจหลักขององค์กร กล่าวได้ว่า มนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีชีวิต จิตใจ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะที่ต่างกัน การที่องค์กรจะสามารถนำศักยภาพในแต่ละบุคคลออกมา ย่อมต้องใช้เทคนิค กลยุทธ์ และสร้างแรงจูงใจ ถือได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญกับองค์กร เนื่องจากแรงจูงใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อไปสู่เป้าหมาย (ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา, 2552) ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงาน จึงเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996) หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่ดีและเหมาะสม จะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความสุขกับการทำงาน เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน แสดงผลงานอย่างสุดความสามารถ นำไปสู่เป้าหมายและผลสำเร็จขององค์กร

ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับองค์กรเพราะ องค์กรที่ประสบความสำเร็จสูง ทั้งหลายทั่วโลกต่างให้ความสำคัญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร (McGregor 2007, อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2554) และความคิดสร้างสรรค์เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน สำหรับสังคมไทยต่างตื่นตัวและตื่นตัวกับแนวคิดดังกล่าวเช่นกันทำให้ทุกบริบทของสังคมล้วนแต่กล่าวถึง ความคิดสร้างสรรค์ เช่น เศรษฐกิจสร้างสรรค์ องค์กรแห่งการสร้างสรรค์ หรือองค์กรแห่งนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสร้างสรรค์ งานวิจัยเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น เพราะการสร้างสรณ์นวัตกรรมขององค์กรเริ่มต้นจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (Trompenaars and Hampden-Turner, 2010 อ้างถึงใน เฉลิมชัย กิตติศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 ศึกษาระดับแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี
- 2 ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรีทั้งสิ้น 50 จำนวน

2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 ตัวแปร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

2.1.1 คุณลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน

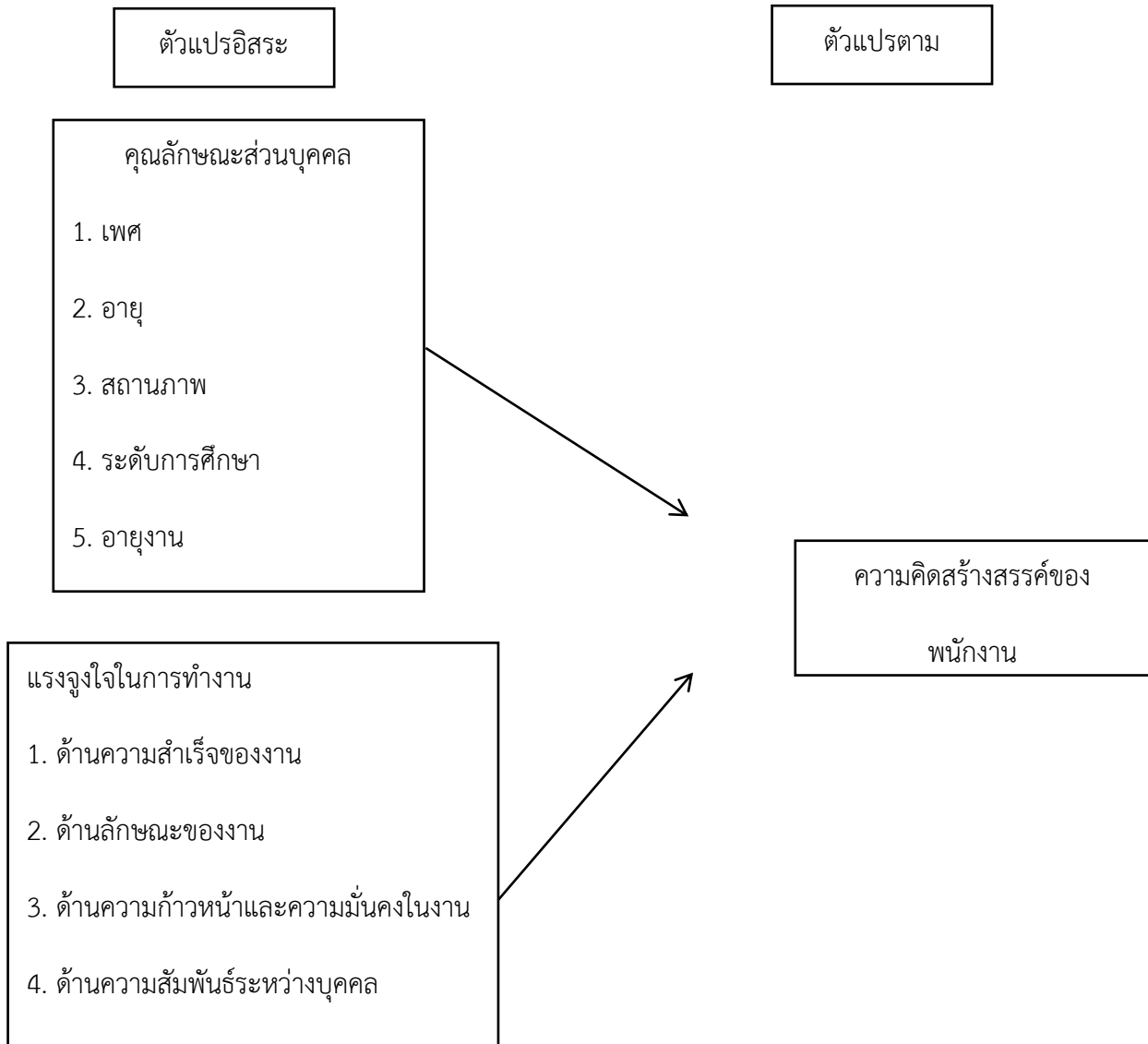
2.1.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานด้านลักษณะของงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

3 ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการวิจัย ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 6 เดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต. หุ้งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภาพ



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของ แรงจูงใจ

จากการศึกษาความหมายของแรงจูงใจ พบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงได้เลือกความหมายของแรงจูงใจในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แรงจูงใจ ตามพจนานุกรมการจัดการ (Dictionary of Management) ของทอส และ คาร์โรลล์ (Tois and Carroll 1982:387) หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของผู้อื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจพนักงานทำงานให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ไมเคิล ดอมเจน (Domjan 1996: 199) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง เป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

แอนนิต้า อี วูล์ฟอล์ค (Anita E.Woolfolk 1995: 130) ให้ความหมายของแรงจูงใจหมายถึง การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

เฟรด ลูเธนส์ (FRED LUTHANS 1995) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มต้นจากการที่ร่างกายและจิตใจ มีความต้องการเกิดขึ้นแล้วมีแรงผลักดันทำให้เกิดแรงจูงใจแล้วทำให้เกิดการกระทำเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามที่ต้องการ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการ แรงผลักดัน สิ่งจูงใจ

ที่มา : ศิวไล กุลทรัพย์ศุทธา, “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส. แอสโซซิเอท

เอนยีเนียร์ (1964)” (กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,2552), 23.

สามารถอธิบายความหมายได้ดังนี้

1. ความต้องการ (NEEDS) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากทางร่างกายและจิตใจ มีความต้องการขึ้นมา เช่น ความต้องการมีชีวิตอยู่รอด หรือบางครั้งคนเราไม่มีเพื่อน ก็พยายามหาเพื่อนด้วยวิธีการต่างๆ เป็นต้น

2. แรงผลักดัน (DRIVES) คือ เมื่อร่างกายและจิตใจของคนเรารู้สึกว่ามีสิ่งใดสิ่งหนึ่งขาดหายไปพลังงานที่อยู่ในตัวเราก็จะขับออกมาเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้ เช่น ความต้องการน้ำ และอาหาร อาการที่เกิดขึ้นมีความรู้สึกหิว กระหาย นั่นคือแรงผลักดันรูปแบบหนึ่งที่ออกมาจากร่างกาย หรือเมื่อต้องการเพื่อน จะมีแรงผลักดันให้เข้าไปสู่การเป็นสมาชิกของสังคมนั้น

3. สิ่งจูงใจ (INCENTIVES) คือ สิ่งที่จูงใจขั้นสุดท้ายในการจูงใจ เมื่อร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองจากแรงผลักดันที่ได้กระทำไปนั้น ความต้องการและแรงผลักดันจะลดน้อยลงคนเราก็จะเข้าสู่สภาพปกติ เช่น ได้ดื่มน้ำ กินอาหาร และการได้มีเพื่อน ดังนั้น น้ำ อาหาร และเพื่อนก็คือ สิ่งจูงใจ

เดวิส (Davis 1981 : 83 , อ้างถึงใน โกมล บัชรหม 2553 : 11) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ความพอใจหรือไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติต่องานและผลประโยชน์ที่ได้รับ

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin and McComick 1974 , อ้างถึงใน โกมล บัชรหม 2553 : 11) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการต่างๆที่เกิดจากการปฏิบัติงานแล้ว ได้รับการตอบสนอง

แอปเปิลไวท์ (Apple White 1965 , อ้างถึงใน โกมล บัชรหม 2553 : 11) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายกว้างรวมไปถึงแรงจูงใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพอใจกับรายได้ที่ได้รับ

พูลสุข สังข์รุ่ง (2550 : 143) กล่าวถึง การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การที่ให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อใจ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

จารุวรรณ กมลสินธุ์ (2548 : 12) สรุปว่าแรงจูงใจ หมายถึง พลังที่อยู่ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งทำหน้าที่กระตุ้น หรือเร้าให้บุคคลนั้นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งอาจเกิดปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลก็ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีจำนวน พนักงานทั้งสิ้น 50 คน โดยเก็บข้อมูลจำนวน 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบประเมิน ใช้ในการศึกษา และรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องโดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึง วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบประเมิน เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานที่ได้จากการศึกษาวิจัยของ ศิวีไล กุลทรัพย์ศุทธา (2552) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ (rating Scale) โดยวัดแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด 6 องค์ประกอบประกอบด้วย ข้อคำถาม 30 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านความลักษณะของงาน จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 5 ข้อ
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

แบบประเมินส่วนที่ 2 แต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดลำดับเป็น 5ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัดของ Likert's Scale โดยกำหนดความหมายค่า คะแนนของช่วงน้ำหนัก

ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

คะแนน 3 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย

คะแนน 1 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบประเมิน เกี่ยวกับการคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบประเมินของ ฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ใช้มาตราส่วนวัดแบบ (rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

แบบประเมินส่วนที่ 3 แต่ละข้อเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดลำดับเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดมาตราวัดของ Likert's Scale โดยกำหนดความหมายค่า คะแนนของช่วงน้ำหนัก ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก

คะแนน 3 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย

คะแนน 1 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินผล

1 การวัดระดับตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน มีค่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 เรียงลำดับความคิดเห็นตามมาตราวัดลิเคิร์ท (Likert Scale)

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

การแปลความความของคะแนน โดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัด 5 ระดับ คือ ระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมาก โดยใช้เกณฑ์การประมาณ ดังนี้

หลักการวัดรูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้เกณฑ์การประมาณค่า ดังนี้

$$\begin{aligned} \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับการวัดที่ต้องการ}} &= \frac{(5-1)}{5} \\ &= \frac{4}{5} \\ &= 0.8 \text{ คือความกว้างของชั้น} \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.80 หมายความว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 ถึง 2.60 หมายความว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 ถึง 3.40 หมายความว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 ถึง 4.20 หมายความว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ถึง 5.00 หมายความว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก

4.2 เกณฑ์ในการกำหนดระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เป็นดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0 ถึง .29 มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .30 ถึง .70 มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .71 ถึง 1.00 มีระดับความสัมพันธ์สูง

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ คือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตามกัน ส่วนถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายถึง ข้อมูลทั้งสองมีทิศทางของความสัมพันธ์เพิ่มหรือลดตรงข้ามกัน

แหล่งที่มาของข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดังนี้

1 ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และระบบสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง โดยวิธีการใช้แบบประเมินเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากกลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล หุ้งทอง อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 50 คน ซึ่งนำแบบประเมินที่ได้กลับมาป้อนข้อมูลสู่ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียดทางระบบสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

6.1 ผู้วิจัยแจกแบบประเมินให้แก่ พนักงานของ องค์การบริหารส่วนตำบล หุ้งทอง อำเภอดำรงวิทยะ จังหวัดกาญจนบุรี

6.2 ผู้วิจัยเก็บและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบประเมิน เพื่อนำไปวิเคราะห์ ทางสถิติต่อไป

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 รวมระยะเวลา 6 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินมาวิเคราะห์ดังนี้

1 รวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาทำการตรวจสอบที่ละแบบประเมิน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของคำตอบในแต่ละประเด็น พร้อมทั้งทำการกำหนดรหัส เพื่อนำมาใช้ในการคำนวณทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistic Package for Social Science - SPSS

2 ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของตัวอย่าง เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพ ประสพการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน

3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคะแนน ในการจำแนกผลวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบแรงจูงใจในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

4 ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

5 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์คือ ศึกษาาระดับแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของแรงจูงใจ และความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มประชากร คือ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ทั้งสิ้น 50 จำนวน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) วิเคราะห์ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ด้วยสถิติความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร จำนวน 50 คน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) อายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 32.00) มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 44.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.00) อายุงานมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 58.00) รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 26.00) ตำแหน่งงานมีตำแหน่งงานที่เริ่มต้นจาก ระดับ 2 (ร้อยละ 28.00)

2. ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุ่งทอง อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี

กลุ่มประชากรมีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับสูง พิจารณารายด้านเรียงจากมากไปน้อย พบว่า ความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จของงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน หัวข้อสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รองลงมา คือ มีความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ได้รับการยอมรับเกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องและชมเชยเกี่ยวกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อลักษณะงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน สูงที่สุด รองลงมา คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม ทำให้สามารถทำงานสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจและท้าทายสูง ได้รับมอบหมายเปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์ และ งานที่รับผิดชอบมีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซาก จำเจ จนทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน อบต. ไม่มีนโยบายคัดพนักงานออกหรือเลิกจ้างงาน นอกเหนือจากการปฏิบัติผิดกฎระเบียบหรือข้อบังคับ สูงที่สุด รองลงมา คือ อบต. มีความมั่นคงและได้รับการยอมรับของประชาชน ได้รับการสนับสนุนในการศึกษาอบรม สัมมนาทั้งในตำบลและต่างจังหวัดอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานใน อบต. นี้ได้จนกระทั่งเกษียณอายุ และ อบต. มีนโยบายสนับสนุนบุคลากรให้มีการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าพนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานหัวข้อท่านและเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีสัมพันธภาพที่ดี สูงที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และมีความเข้าใจ

พนักงานในทุกๆเรื่อง เพื่อนร่วมงานยินดีให้การช่วยเหลือท่านในทุกเรื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานหรือเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถปรึกษากับผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และ ในที่ทำงานของท่านไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ และ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และยังพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับแรงจูงใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริไโล กุล

ทรัพย์ศุทธา (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ.เอส. แอสโซซิเอท เอนิ เนียร์ (1964) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเนื่องจากความสำเร็จของงานเป็นสิ่งที่พนักงานสามารถรับรู้เมื่อทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี และจะเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น จึงเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องในส่วนของพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งรายได้เป็นหนึ่งในปัจจัยที่เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) ปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอกสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์การในอันที่จะผดุงไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่ให้ยาวนานตามทฤษฎีของ Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

2. การเปรียบเทียบระดับความคิดสร้างสรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน

เนื่องมาจากการศึกษาจะทำให้การพิจารณาถ่วงถ่วงมากยิ่งขึ้น ผึกการคิดวิเคราะห์ หลักแห่งเหตุและผล การสังเกตการณ์ และเพิ่มพูนประสบการณ์ จึงส่งผลต่อระดับของความคิดสร้างสรรค์

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยนี้ สามารถแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้นำ ควรยกย่องและชมเชยเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ เพื่อให้พนักงานภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ทำ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ในทางกลับกันพนักงานมีระดับแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่ำที่สุด ซึ่งผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำควรวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลตอบแทนและสวัสดิการกับธุรกิจเดียวกัน เพื่อนำไปปรับปรุงให้พนักงานพึงพอใจและสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นแล้วยังช่วยรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้

2.ระดับความคิดสร้างสรรค์ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในหัวข้อหลักในการทำงานคือเรื่องงานคือเรื่องงาน เรื่องส่วนตัวคือเรื่องส่วนตัว ไม่นำมาปะปนกันสูงที่สุด แสดงว่าพนักงานสามารถจัดการชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดี ดังนั้นสิ่งที่ผู้บริหารหรือผู้นำ ควรทำคือ การถามไถ่สารทุกข์ สดขดิบ กับพนักงาน ถึงแม้ว่าพนักงานจะสามารถจัดการได้ดี แต่ก็อาจมีปัญหาโดยที่พนักงานเองไม่รู้ตัว ก่อให้เกิดความเครียดแฝง การพูดคุยเรื่องราวทั่วไปอาจช่วยให้พนักงานผ่อนคลาย หรือรับทราบปัญหาที่พนักงานพบเจอ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แล้วจึงช่วยหาทางแก้ไขต่อไป

ในทางกลับกันพนักงานมีระดับความคิดสร้างสรรค์หัวข้อไม่ชอบที่จะทำสิ่งต่างๆให้แปลกออกไปต่ำที่สุด ซึ่งหมายความว่าพนักงานชอบที่จะทำสิ่งแปลกใหม่ ไม่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิมๆ ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้นำ ควรมอบหมายงานที่ท้าทาย หรืองานใหม่ๆ ที่พนักงานไม่เคยทำ เพื่อให้พนักงานดึงศักยภาพในตัวเองออกมา และได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ผู้บริหารควรให้ความรู้ แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานได้

3. จากการศึกษาศักยภาพแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน พบว่า ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ส่งผลต่อระดับความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน แสดงว่าการที่ผู้บริหารหรือผู้นำให้งานลักษณะที่เหมาะสมกับความสามารถ ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป

ให้พนักงานได้พัฒนาทักษะ และใช้ความสามารถจนงานสำเร็จได้ จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ประกอบกับการชื่นชมพนักงาน และพิจารณาผลตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสม ก็จะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจ ให้คิดสิ่งใหม่ ๆ มาเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุลาภ. (2563). การศึกษาปฏิบัติการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานร่วมกับการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์เป็นฐาน. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369
- กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร. วารสารบริหารธุรกิจ, 40(3), 1–15
- ภานุวัตร นิวันติ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369.
- สุวรรณรัตน์, ร. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3), 63–70
- ธรรมนันท์, ภ., ศรีหาวงค์, ป., & สำนึก, ณ. (2566). การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสมัยใหม่. วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 1(1), 1–18
- ศรีจารุเมธีญาณ, จ., & อุดมืองเพีย, ส. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. วารสารมจร อุบลปริทรรศน์, 5(1), 1–15
- เล็กประทุม, อ., & สิงห์วี, ณ. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(1), 174–217

ชิงค์, ก., วงค์ตาเขียว, ส., รอบรู้, จ., & วงษ์วานิช, บ. (2566). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิด
สร้างสรรค์ของพนักงาน. นวัตกรรมสหวิทยาการ, 1(1), 1-15

อิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ในกรุงเทพมหานคร

INFLUENCE ON EUROPEAN TOURISTS' JEWELRY PURCHASING DECISIONS IN BANGKOK METROPOLITAN

ณิศา พงษ์ภาณุธีระกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาแนวทางกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางมายังกรุงเทพมหานคร และมีพฤติกรรมซื้อเครื่องประดับอัญมณี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Cohen (1977) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) อิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เหตุจูงใจในการซื้อเพราะมีดีไซน์ที่ถูกใจ โดยส่วนใหญ่เลือกซื้อแหวน และซื้อสินค้าจากย่านบางรัก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีเพียงปัจจัยด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ ($\beta = 0.615$) การรับประกันสินค้า ($\beta = 0.180$) และมาตรฐานการผลิต ($\beta = 0.144$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร และ (2) แนวทางกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐควรมีการวางแผนนโยบาย และมาตรการสนับสนุนอุตสาหกรรมอัญมณีให้เติบโตอย่างยั่งยืน ควรหาแนวทางเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศไทยใน

ตลาดโลก และการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของสินค้าอัญมณีไทยในสายตาของนักท่องเที่ยวและนักลงทุนต่างประเทศ

คำสำคัญ: อิทธิพล การตัดสินใจซื้อ เครื่องประดับอัญมณี กรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวชาวยุโรป

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the influence on European tourists' jewelry purchasing decisions in Bangkok Metropolitan, and (2) to use the results as a guideline for policy development to promote and develop Thailand's gem and jewelry industry among international tourists.

The research was quantitative. The population consisted of European tourists visiting Bangkok and their jewelry purchasing behavior. The sample size was calculated using Cohen's (1977) formula, resulting in a sample of 250. The research instrument was a questionnaire, and data were analyzed using Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The research results found that (1) The influence on European tourists' jewelry purchasing decisions in Bangkok Metropolitan were influenced by attractive designs, with the majority choosing rings and purchasing from the Bang Rak area. Hypothesis testing revealed that only confidence in government regulatory measures ($\beta=0.615$), product warranties ($\beta=0.180$), and manufacturing standards ($\beta=0.144$) had a positive influence on European tourists' jewelry purchasing decisions in Bangkok Metropolitan, and (2) the policy guidelines to promote and develop Thai gem and jewelry industry for foreign tourists included: government agencies should plan policies and measures to support the gem and jewelry industry to grow sustainably, should find ways to increase Thailand's competitiveness in the world market, and promoted a good image of Thai gem products in the eyes of foreign tourists and investors.

Keywords: Influence, Purchase, Decisions, Gem and Jewelry, Bangkok Metropolitan, European Tourists

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในประเทศไทยเป็นอุตสาหกรรมที่มีการพัฒนาที่น่าสนใจ โดยพัฒนาจากอุตสาหกรรมในครัวเรือนผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศ จนปัจจุบันเป็นอุตสาหกรรมส่งออกที่สามารถทำรายได้เข้าประเทศในลำดับต้น ๆ การผลิตอัญมณีและเครื่องประดับก่อให้เกิดรายได้และการจ้างงานแก่คนจำนวนมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ทักษะและความประณีต โดยแรงงานไทยเป็นแรงงานที่มีฝีมือและความละเอียดในกระบวนการผลิตค่อนข้างสูง (บุญกิต จิตรงามปลั่ง, 2561)

และเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่เคยเจริญรุ่งเรืองในอดีต ด้วยแนวความคิดว่า การสวมใส่อัญมณีจะนำความโชคดีและความสำเร็จมาให้ผู้สวมใส่ โดยอัญมณีไทยที่มีชื่อเสียงในเรื่องศิลปะ ความสวยงาม ความประณีต และความละเอียดอ่อนได้รับการยอมรับจากชาวต่างชาติ (เสาวนีย์ สมันต์ศิริพร, 2562)

ประเทศไทยมีแหล่งอัญมณีและเครื่องประดับที่มีคุณภาพหลากหลายชนิด ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่ามีคุณภาพสูง เช่น จังหวัดจันทบุรี เป็นแหล่งที่มีพลอยคุณภาพดีด้วยเป็นพลอยที่มีสีสวย เนื้อเนียน ทำให้มีราคาสูง จังหวัดกาญจนบุรีมีแหล่งไพลิน (Blue Sapphire) คุณภาพดี นอกจากนี้แล้ว จังหวัดตราด อุบลราชธานี และศรีสะเกษ มีชื่อเรื่องทับทิม ไพลิน โกเมน และเพทาย จังหวัดภูเก็ตและพังงามีแหล่งแร่เพชร และไข่มุก เป็นต้น เนื่องจากช่างไทยมีฝีมือดี มีประสบการณ์ในการเจียระไน และการฝัง ทำให้อุตสาหกรรมเครื่องประดับอัญมณีมีความเข้มแข็ง สามารถรักษาความเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมชั้นนำอันดับต้นที่ทำรายได้จำนวนมากให้ประเทศไทย (นภัสวรรณ สุวรรณศิริ, 2564)

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ทั้งจากการส่งออกและการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญอย่างสูงต่ออุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ นอกเหนือจากการที่เป็นเมืองหลวงของประเทศไทยแล้ว กรุงเทพมหานครยังเป็นศูนย์กลางของธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับอีกด้วย เนื่องจากมีจำนวนผู้ประกอบการและแรงงานอยู่เป็นจำนวนมากที่สุด และเป็นจังหวัดที่มีการจัดงานแสดงสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับที่มีชื่อเสียงระดับโลก (จักราธิป จูกรรณ์, สุดา สุวรรณภิรมย์ และพรชัย ดีไพศาลสกุล, 2565) ย่านการค้าสำคัญ เช่น บางรักและสีลม เป็นที่รู้จักกันดีในหมู่นักท่องเที่ยวต่างชาติว่าเป็นแหล่งจำหน่ายอัญมณีคุณภาพสูงและมีความหลากหลายของสินค้า (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, 2564)

นักท่องเที่ยวชาวยุโรปนับเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากมีกำลังซื้อสูงและให้ความสำคัญกับคุณภาพ การออกแบบ และมาตรฐานการผลิตของสินค้าอัญมณี อย่างไรก็ตาม การตัดสินใจซื้อของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวสินค้าเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์การซื้อที่ผ่านมา ความรู้เกี่ยวกับอัญมณี การรับประกันสินค้า ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ ตลอดจนการประชาสัมพันธ์เชิงการตลาดในระดับสากล (Smith and Jones, 2019; การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเรื่องอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

2. ผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางการกำหนดนโยบายหรือมาตรการเชิงบริหารเพื่อส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 การออกแบบที่สวยงามและทันสมัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 การรับประกันสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 มาตรฐานการผลิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 8 การประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 9 การตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.3.1 การศึกษาเรื่องอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร โดยอาศัยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี
- ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี
- การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย
- คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี
- การรับประกันสินค้า
- มาตรฐานการผลิต
- ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ
- การประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากล
- การตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี

1.3.2 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่ตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีในกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2568 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2568

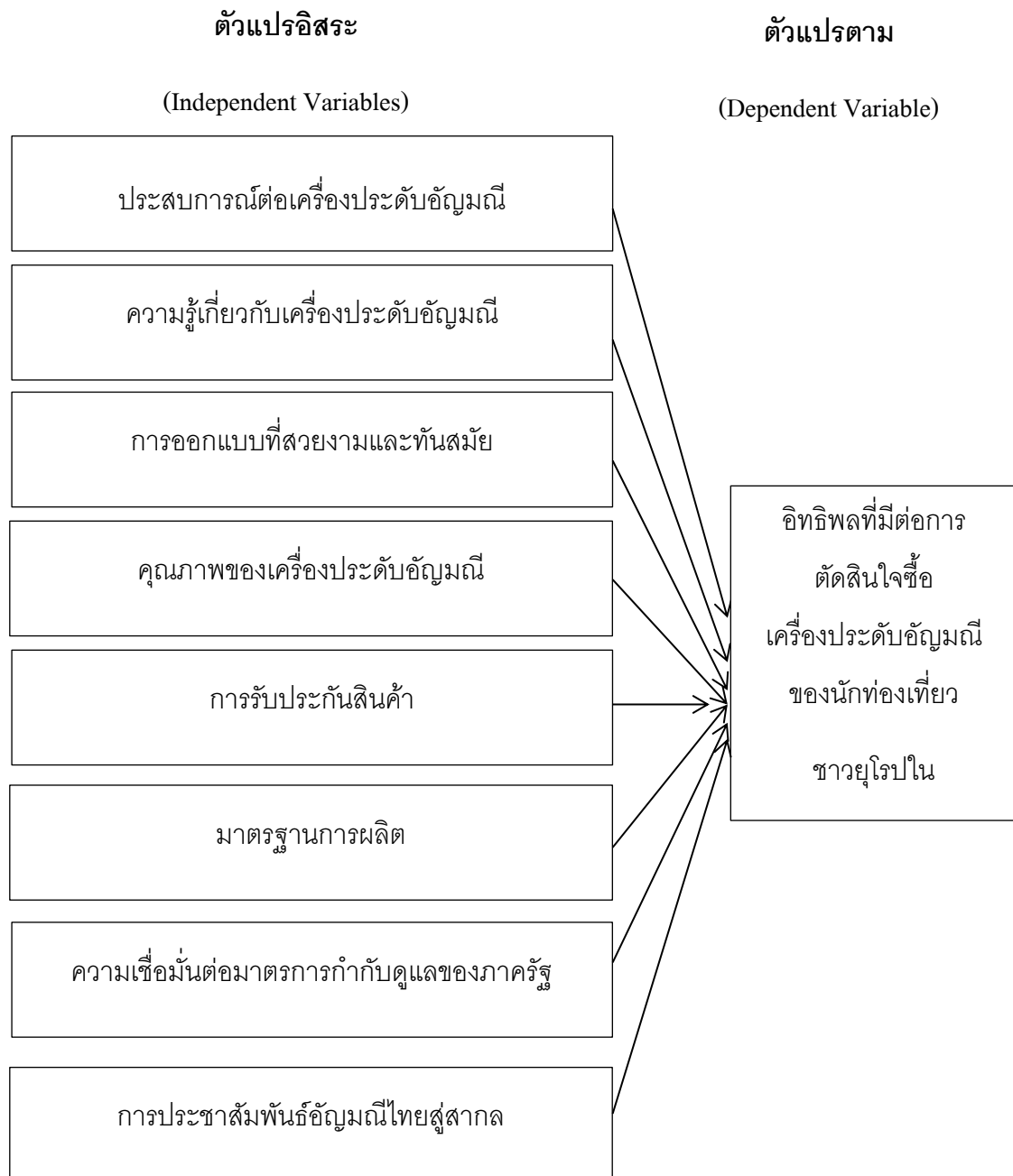
1.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี
- ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี
- การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย
- คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี
- การรับประกันสินค้า
- มาตรฐานการผลิต
- ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ
- การประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากล

2) ตัวแปรตาม คือ อิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เปรมกมล หงษ์ยนต์ (2562) การตัดสินใจซื้อ หมายถึง การเลือกซื้อหลังจากเกิดการพิจารณาเทียบเคียงสิ่งที่ต้องการจากหลายทางเลือก โดยนำมาพิจารณาด้วยเหตุผล เพื่อให้ได้สิ่งที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

มานิต รัตนสุวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา (2554) กล่าวว่า การตัดสินใจของผู้ซื้อของผู้บริโภค ประกอบด้วยขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ สินค้าที่ต้องการ เปรียบเทียบคุณภาพและราคา สุดท้ายจะเปิดทางเลือกกว่าเลือกสินค้าไหนที่ได้ตรงตามความต้องการ จึงตัดสินใจซื้อ

Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ขั้นตอนในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์จากสองทางเลือกขึ้นไป ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคจะพิจารณาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ ทั้งด้านจิตใจ (ความรู้สึกนึกคิด) และพฤติกรรมทางกายภาพ การซื้อเป็นกิจกรรมด้านจิตใจและทางกายภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง กิจกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดการซื้อและเกิดพฤติกรรมการซื้อตามบุคคลอื่น

Johnston (2013) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นกระบวนการก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจซื้อไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้ประกอบการ แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์การขายตามกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้อีกด้วย

Kotler (2003) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน และมีความต้องการแตกต่างกัน โดยผู้บริโภคจะมีแนวทางการตัดสินใจซื้อที่เป็นลำดับขั้นตอน คล้ายคลึงกัน ไม่ได้เกิดขึ้นในทันที โดยในการตัดสินใจของผู้บริโภคประกอบด้วยกระบวนการคิดลำดับขั้นตอน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การรับรู้ปัญหา ปัญหาเกิดขึ้นเมื่อบุคคลสัมผัสหรือรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอุดมคติ คือ สภาพที่ตนรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมสำหรับตัวเอง เป็นสิ่งที่ต้องการอยู่ในขณะนั้น ส่งผลให้เกิดความประสงค์ของหรือสินค้าเหล่านั้นเพื่อมาทดแทนส่วนที่ขาด หรือเพื่อเติมเต็มสิ่งที่เป็นอุดมคติให้กลายเป็นสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยปัญหาผู้บริโภคมีหลายสาเหตุแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น ประสงค์หา

สินค้าใหม่เพื่อทดแทนสินค้าเดิมที่หมดไป หรือทดแทนสินค้าเดิมที่ไม่สามารถใช้ต่อไป เพื่อตอบสนองกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปตามองค์ประกอบแวดล้อม ช่วงการส่งเสริมการตลาด และสภาพทางการเงินที่เปลี่ยนไป เป็นต้น เพื่อหาหนทางแก้ปัญหา

2) การค้นหาข้อมูล เมื่อเกิดปัญหา ผู้บริโภคต้องค้นหาแนวทางวิธีการแก้ไขปัญห โดยการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ใช้ข้อมูลเบื้องต้นจากแหล่งภายในก่อน เช่น จากประสบการณ์ของผู้บริโภคเอง แต่หากข้อมูลจากแหล่งภายในไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจนั้น จะต้องมีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายนอกเพิ่มเติม ยกตัวอย่างเช่น ค้นหาข้อมูลจากบุคคลรอบตัว เพื่อน สมาชิกในครอบครัว แหล่งข่าวสารจากตราสินค้า ผู้ประกอบการ การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเชิงเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่เดินทางมายังกรุงเทพมหานคร และมีพฤติกรรมการซื้อเครื่องประดับอัญมณี โดยเฉพาะในย่านเส้นทางท่องเที่ยวสายอัญมณีและเครื่องประดับ ได้แก่ บางรัก สัมพันธวงศ์ พระนคร และเยาวราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมให้เป็นแลนด์มาร์กด้านอัญมณีและเครื่องประดับของประเทศไทย ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กรกฎาคม 2568

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือนักท่องเที่ยวชาวยุโรปที่มีการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี ในพื้นที่บางรัก สัมพันธวงศ์ และพระนคร กรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กรกฎาคม 2568 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cohen (1977) โดยเริ่มจากการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มทดลอง (Pilot Test) จำนวน 40 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมที่พัฒนาโดยอิงจากแนวคิดของ Cohen และได้รับการยอมรับทางวิชาการ (Erdfelder, Faul and Buchner, 1996; นงลักษณ์ วัชรชัย, 2555) การกำหนดค่าในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่า Power ($1-\beta$) = 0.90, ค่า Alpha (α) = 0.10, จำนวนตัวแปรทำนาย = 8 และค่า Effect Size = 0.0749174 (คำนวณจากค่า Partial R^2 = 0.069696) ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมคือ 222 คน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนทั้งสิ้น 250 คน เพื่อความครบถ้วนและครอบคลุมของข้อมูล โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้ถูกจัดทำขึ้นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนหลัก

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ โดยเป็นคำถามแบบลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ด้านความถี่ต่อเดือน ด้านค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อต่อครั้ง ด้านเหตุจูงใจในการเลือกซื้อ ด้านประเภทของเครื่องประดับที่สวมใส่ และด้านพื้นที่เลือกซื้อ โดยเป็นคำถามแบบลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ การประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากล และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายปิด (Close-ended Response Question) มีจำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ ประกอบไปด้วย

- ด้านประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 4 ข้อ
- ด้านความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 4 ข้อ
- ด้านการออกแบบที่สวยงามและทันสมัย จำนวน 4 ข้อ
- ด้านคุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการรับประกันสินค้า จำนวน 4 ข้อ
- ด้านมาตรฐานการผลิต จำนวน 4 ข้อ
- ด้านความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ จำนวน 6 ข้อ

- ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล จำนวน 4 ข้อ

- ด้านการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี จำนวน 4 ข้อ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปรผล ซึ่งผลคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค, 2548)

จากสูตร

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการประเมินผลและอภิปรายผลการวิจัย ส่วนที่เป็นข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ซึ่งแบบสอบถามมีการวัดข้อมูลในระดับมาตราส่วนช่วง (Interval Scale) ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์เฉลี่ยมาตรฐานมาใช้เป็นตัวชี้วัดในการวิเคราะห์

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี

มณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ การ
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล และ และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของประสบการณ์ต่อ
เครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของ
เครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของ
ภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล และ และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีอยู่ในระดับ
มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของประสบการณ์ต่อ
เครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของ
เครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของ
ภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล และ และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีอยู่ในระดับ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของประสบการณ์ต่อ
เครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของ
เครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของ
ภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล และ และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีอยู่ในระดับ
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของประสบการณ์ต่อ
เครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของ
เครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของ
ภาครัฐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไทยสู่สากล และ และการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคำแนะนำเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ
เครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-
ended Response Question) ให้มีการแสดงความคิดเห็น จำนวน 1 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานครเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถาม พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
2. การจัดทำแบบสอบถามนั้นอิงตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย
3. หลังจากร่างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย หรือที่เรียกว่าการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากที่สุด
4. แบบสอบถามที่ผ่านการปรับแก้ไขแล้ว จะนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) เพื่อวัดความสม่ำเสมอของแบบสอบถาม โดยค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงถึงความน่าเชื่อถือสูง
5. นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ความเที่ยงตรงในเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อยืนยันว่าแบบสอบถามสามารถสะท้อนโครงสร้างปัจจัยตามทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นกรอบการวิจัยได้อย่างถูกต้อง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุดที่ได้เลือกไว้
2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับกลับจากผู้ตอบ ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผล โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
3. คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด นำมาทำการลงรหัสตามมาตรฐานที่กำหนดสำหรับการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ก่อนที่จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถาม พร้อมทั้งคัดแยกแบบสอบถามที่มีความบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ออกจากชุดข้อมูล
2. การลงรหัสข้อมูล (Coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาจัดรหัสตามระบบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. นำข้อมูลที่ได้รับการลงรหัสแล้วเข้าสู่โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลข้อมูล โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้
4. การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18–27 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี รายได้ประมาณ 1,501 – 2,000 US Dollars อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความถี่ในการซื้อเครื่องประดับอัญมณี 1 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อ 301 – 450 US Dollars เหตุจูงใจในการซื้อเพราะมีดีไซน์ที่ดูถูกใจ โดยส่วนใหญ่เลือกซื้อแหวน และซื้อสินค้าจากย่านบางรัก โดยผลการวิจัยตามสมมติฐานสรุปดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ประสิทธิภาพต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 3 การออกแบบที่สวยงามและทันสมัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ การออกแบบที่สวยงามและทันสมัยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 5 การรับประกันสินค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ การรับประกันสินค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 6 มาตรฐานการผลิตมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

$$Y (\text{การตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี}) = 0.222 + 0.651 (\text{ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ}) + 0.180 (\text{การรับประกันสินค้า}) + 0.144 (\text{มาตรฐานการผลิต})$$

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ และการประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากล ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปใน

กรุงเทพมหานคร โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตรา ศรีสวัสดิ์ และกนกพร สุวรรณโชติ (2566) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การซื้อมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดารินทร์ ทองอร่าม (2565) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวจีนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาวุฒิจำนวนการซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวจีนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มผู้ซื้อในช่วงอายุ 21-30 ปี มีแนวโน้มตัดสินใจซื้ออย่างรอบคอบ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 18-27 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี รายได้ประมาณ 1,501 – 2,000 US Dollars อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความถี่ในการซื้อเครื่องประดับอัญมณี 1 ครั้งต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายในการเลือกซื้อ 301 – 450 US Dollars เหตุจูงใจในการซื้อเพราะมีดีไซน์ที่ดูดี โดยส่วนใหญ่เลือกซื้อแหวน และซื้อสินค้าจากย่านบางรัก โดยผลการวิจัยตามสมมติฐานสรุปดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 3 การออกแบบที่สวยงามและทันสมัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานคือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ การออกแบบที่สวยงามและทันสมัยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

เคลื่อนจากการพยากรณ์อยู่ที่ ± 0.438 เขียนออกมาในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

Y (การตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณี) = $0.222 + 0.651$ (ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ) + 0.180 (การรับประกันสินค้า) + 0.144 (มาตรฐานการผลิต)

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณี ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี การออกแบบที่สวยงามและทันสมัย คุณภาพของเครื่องประดับอัญมณี การรับประกันสินค้า มาตรฐานการผลิต ความเชื่อมั่นต่อมาตรการกำกับดูแลของภาครัฐ และการประชาสัมพันธ์อัญมณีไทยสู่สากล ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ประสบการณ์ต่อเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ สุพัตรา ศรีสวัสดิ์ และกนกพร สุวรรณโชติ (2566) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์การซื้อมีผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดารินทร์ ทองอร่าม (2565) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวจีนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษากฎการซื้อเครื่องประดับอัญมณี

มณีของนักท่องเที่ยวชาวจีนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า กลุ่มผู้ซื้อในช่วงอายุ 21-30 ปี มีแนวโน้มตัดสินใจซื้ออย่างรอบคอบ

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณีมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ John (2016) กล่าวว่า การได้รับความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจที่ดีที่สุดในขณะที่ผู้บริโภคมีความตั้งใจที่จะซื้อเครื่องประดับ เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องประดับนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชีรวิทย์ พิทักษ์ชาติ (2566) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวจีนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับเครื่องประดับอัญมณี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวจีนในกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาที่ดิน. (2562). (ร่าง) รายงานโครงการจัดทำแผนที่ แสดงความลาดชันของพื้นที่เพื่อการพัฒนาที่ดิน กรุงเทพมหานคร. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก http://www.lddservice.org/services/fileproject/เขต%201/กรุงเทพมหานคร_BKK/รายงาน/รายงานSC_BKK.pdf
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2564). รายงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทย ปี 2564. นนทบุรี: กระทรวงพาณิชย์.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2565). ทำอย่างไร จะได้รับตราสัญลักษณ์ T Mark. นนทบุรี: กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ.
- กานตธีรา วัฒนชัย. (2566). พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับเพชรในกลุ่มผู้ซื้อวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). **พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในประเทศไทย.**

กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

กรุงเทพมหานคร. (2566). กทม. ร่วมผนึกกำลัง 6 หน่วยงาน ลงพื้นที่ตรวจเข้มผู้ค้าอัญมณี สร้าง

ความเชื่อมั่นให้ชาวไทยและต่างชาติ สร้างมาตรฐานใหม่ให้การท่องเที่ยวกรุงเทพฯ.

สืบค้น เมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก www.facebook.com/photo.php?fbid=735051865469632&id=100068944758423&set=a.249425957365561

จักราธิป จูรกรรม, สุดา สุวรรณภิรมย์ และพรชัย ดีไพศาลสกุล. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเครื่องประดับและอัญมณีของผู้ประกอบการในเขต

กรุงเทพมหานคร. **วารสาร มจร การพัฒนาสังคม**, 7(3), 394-404.

ชีวิทย์ พิทักษ์ชาติ. (2566). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับอัญมณีของ**

นักท่องเที่ยวจีนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ดารินทร์ ทองอร่าม. (2565). **พฤติกรรมการซื้อเครื่องประดับอัญมณีของนักท่องเที่ยวจีนใน**

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ธัญญา สร้อยสมยา. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อปลั๊กพลอยและอัญมณีของชาวต่างชาติ**

ณ ถนนอัญมณี จังหวัดจันทบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจ

ระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นภัสวรรณ สุวรรณศิริ. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับชั้นดี (Fine**

Jewelry) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นัสทยา ชุ่มบุญชู. (2564). **พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องประดับอัญมณี ในเขตอำเภอ**

เมือง จังหวัดกาญจนบุรี. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat

University, 8(1), 320-330.

บุญกิต จิตรงามปลั่ง. (2561). การพัฒนานโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตและการค้าอัญมณี และเครื่องประดับของโลก. วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 9(3), 88-98.

เพชรชมพู จิวเวลรี่. (2566). 8 เรื่องควรรู้ ก่อนเลือกซื้ออัญมณีมาทำเครื่องประดับ. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก <https://www.petchchompoo.com>

มติชนออนไลน์ (2567) ‘นภินทร’ ชื่นชม GITสร้างแต้มต่ออัญมณีไทยสู่สากล ลุยเป้าศูนย์กลางการค้าของโลก. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก https://www.matichon.co.th/economy/news_4684602

วาสนา สมเนตร์. (2566). พลัง Soft Power มัดใจลูกค้าซื้ออัญมณีและเครื่องประดับไทย. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ

ศศิชา เตียวลักษณ์. (2565). แรงจูงใจ การเปิดรับสื่อ และพฤติกรรมผู้บริโภคสินค้าเครื่องประดับเสริมดวงของผู้บริโภคเพศชาย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2559). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศุภณัฐ ภูวิทย์, และปาริฉัตร โกสุม. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์จากร้านจำหน่ายสินค้าแฮนด์เมดในจังหวัดเชียงใหม่. วารสารการตลาดและการจัดการ, 12(2), 45-59.

ศูนย์ข้อมูลอัญมณีและเครื่องประดับ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2560). ไทยวางเป้าหมายสู่การเป็นฮับการค้าอัญมณีและเครื่องประดับโลกในอีก 5 ปีข้างหน้า. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ. (2562). อัญมณีไทยเจียระไนสู่สากล. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ.

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2561). **ย่านการค้าอัญมณีและเครื่องประดับใจกลางกรุงเทพฯ**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2561). **มาตรฐานและส่งเสริมมาตรฐานสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).. (2561). **เขาวราช... ถนนสายทองคำล้ำค่าของไทย**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2563). **แนวทางการออกแบบเครื่องประดับและอัญมณีรับกระแสแฟชั่นล่าสุด**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน).

สุพัตรา ศรีสวัสดิ์, & กนกพร สุวรรณโชติ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับแฟชั่นผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. **วารสารการตลาดและธุรกิจ**, 9(2), 45–60.

เสาวนีย์ สมันต์ตรีพร. (2562). ความต้องการผลิตภัณฑ์เครื่องประดับอัญมณีของชาวไทยและชาวต่างชาติ. **วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่**, 12(2), 43-51.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2564). **อัญมณีเจียรไนและเครื่องประดับอัญมณีเจียรไนเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.

อุบล ปานนิล. (2564). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออัญมณีและเครื่องประดับผ่านสังคมออนไลน์ (แฟนเพจเฟซบุ๊ก) ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

Kobkaew, J. (2567). **บางรัก สัมพันธวงศ์ พระนคร...ถนนทองเที่ยวสายอัญมณีและเครื่องประดับหมุดหมายแห่งความท้าทาย**. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก <https://www.salika.co/2024/10/20/thai-gem-and-jewelry-travel-route/>

Zhang Xueya และไพฑูริย์ อินตะขันธ์. (2023). อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดในการตัดสินใจซื้อเครื่องประดับไทย ของนักท่องเที่ยวชาวจีน มณฑลเสฉวน สาธารณรัฐประชาชนจีน. **วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**, 6(2). สืบค้น จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JAR_CRRU/article/view/260057

ภาษาต่างประเทศ

Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). A Preliminary Study on Customer Expectations Ofhotel Hospitality: Influences of Personal and Hotel Factors. **Int. J. Hosp. Manage**, 31(1), 191– 198.

Jonh, P. B. (2016). **Envision Your Own Line of Fine Jewelry**. Retrieved June 13, 2525, from Retrieved from <http://www.gia.edu/gem-education>.

Judy, D. (2015). Examining the Eole of Wine Brand Love on Brand Loyalty: A Multicountry Comparison. **International Journal of Hospitality Management**, 49(1),47-55.

Koren, Y. (2010). **The Global Manufacturing Revolution: Product – Process – Business Integration and Reconfigurable Systems**. New Jersey: John Wiley & Sons.

Smith, J., & Jones, R. (2019). Consumer Behavior in Luxury Jewellery Markets: A European Perspective. **Journal of International Marketing**, 27(4), 56–72.

การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้า
หายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

PUBLIC POLICY MANAGEMENT USING PUBLIC PARTICIPATION IN FAYARD
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MAHA CHANA CHAI DISTRICT,
YASOTHON PROVINCE

ธงชัย ผิวจันทร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 3,895 คน ได้ตัวอย่างจำนวน 363 คน คำนวณตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ตามลำดับ และ (2) ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของ

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การบริหารนโยบายสาธารณะ การมีส่วนร่วม องค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด จังหวัดยโสธร

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the public policy administration with public participation in the area of Fayard Subdistrict Administrative Organization, Maha Chanachai District, Yasothon Province, and (2) to compare the public policy administration with public participation in the area of Fayard Subdistrict Administrative Organization, Maha Chanachai District, Yasothon Province, classified according to personal factors.

The research was quantitative. The population was people living in the area of Fayard Subdistrict Administrative Organization, Maha Chanachai District, Yasothon Province, who are 18 years of age or older, totaling 3,895 people. The sample size was 363 people, calculated according to Taro Yamane's method, the study tool was set of self-administered questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and an F-test (One-way ANOVA).

The research results found that (1) Overall, the public participation in public policy administration in Fayard Subdistrict Administrative Organization, Maha Chana Chai District, Yasothon Province, was at a high level. When classified by each aspect, all aspects were at a high level. The highest average was in decision-making, followed by participation in benefit receipt, participation in evaluation, and the lowest average was in operational participation, respectively, and (2) differences in age, education level, occupation, average monthly income, and length of residence of citizens in Fayard Subdistrict Administrative Organization, Maha Chana Chai District, Yasothon Province, had statistically significant differences at the 0.05 level.

Keywords: Public Policy Administration, Participation, Fayard Subdistrict Administrative Organization, Yasothon Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายที่จะเข้าไปมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบาย การบริหารงานของรัฐ หรือการเลือกผู้นำรัฐบาลและการกระทำนั้นต้องเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจซึ่งอาจเป็นไปในทางตรงหรือทางอ้อมก็ได้ และเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นไปโดยสมัครใจซึ่งสมาชิกในสังคมมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม ในการเลือกผู้ปกครองประเทศการกำหนดนโยบายสาธารณะ การลงคะแนนเสียง เลือกตั้ง การติดตามข่าวสาร การอภิปราย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม การบริจาคเงินและการติดต่อกับสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ลักษณะความกระตือรือร้นของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอาจพิจารณาได้จากการสมัครเป็นสมาชิกพรรคการเมืองอย่างเป็นทางการ การเขียนและกล่าวสุนทรพจน์การรณรงค์หาเสียงการแข่งขันเป็นเจ้าหน้าที่พรรคหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ไม่รวมถึงกิจกรรมที่ไม่สมัครใจ เช่น การเสียภาษี การเป็นทหารและหน้าที่ด้านตุลาการ (Mc Closky, H., 1968)

อนึ่งตั้งแต่ประเทศไทยมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา เป็นผลให้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองโดยที่การบริการสาธารณะ เป็นคำนิยามของนโยบายสาธารณะ ในมิติที่เป็นกิจกรรม การกระทำของรัฐบาลหรือองค์กรของรัฐ (ศุภชัย ยาวะประภาส, 2545) ซึ่งนโยบายสาธารณะมีความสำคัญต่อประชาชน เนื่องจากนโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ได้แก่ ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย ขั้นตอนการนำนโยบาย ไปปฏิบัติ และขั้นตอนการประเมินผล เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ย่อมมีผลกระทบทางบวกหรือผลกระทบทางลบ ต่อประชาชนเมื่อมีการกำหนดนโยบายขึ้นมาจึงมีประโยชน์ต่อฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐบาล ข้าราชการ และประชาชน เป็นต้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ นโยบายสาธารณะจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม แม้จะผ่านมานานกว่าสองทศวรรษที่การมีส่วนร่วมของประชาชนได้มีการนำมาใช้กล่าวอ้างหรือนำไปปฏิบัติการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งประสบความสำเร็จ บางแห่งกลับเป็นเพียงวาทะกรรมที่ใช้กล่าวอ้างถึงต่อไป ทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจการศึกษา การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วมมาใช้พัฒนากระบวนการจัดการปัญหาและความต้องการของประชาชน อย่างบูรณาการ นับตั้งแต่กระบวนการร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วม

ตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติร่วมรับผิดชอบ และร่วม รับผลประโยชน์ (สถาบันพระปกเกล้า, 2564) โดยให้ความสำคัญของการศึกษากระบวนการนโยบายสาธารณะ การจัดการบริการสาธารณะและการให้บริการต่อประชาชน

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความประทับใจจากการจัดการบริการสาธารณะ และได้ประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีระยะเวลาการอยู่อาศัยต่างกัน มีการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในขั้นตอนการมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในกระบวนการนโยบายสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัย

ด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 3,895 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568)

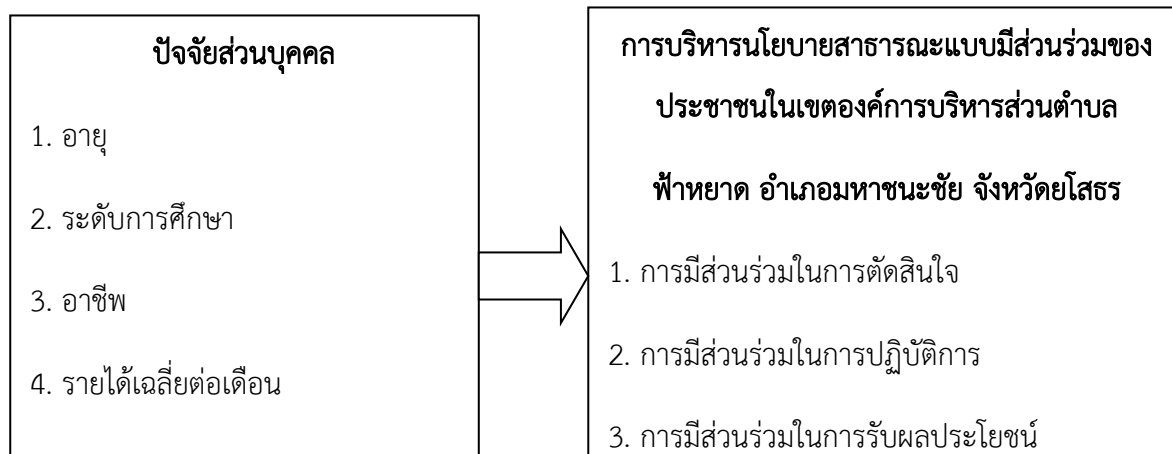
กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 3,895 คน คำนวณตามวิธีการจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อน .05 ความเชื่อมั่น ดังนั้นขนาดตัวอย่างจึงคำนวณได้ จำนวน 363 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2567 ถึง กันยายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้ายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
4. แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการนโยบายสาธารณะ
5. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับขององค์การบริหารส่วนตำบลฟ้ายาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ความคิดเห็นต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.75) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.68) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

2. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัยแตกต่างกัน ส่งผลต่อการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอ มหาชนะชัย จังหวัดยโสธร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัย มีผลต่อภาระความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ในการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งทำให้การเข้ามามีส่วนร่วม ในด้านต่าง ๆ ของประชาชนมีข้อจำกัด และประสบการณ์จากอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการอยู่อาศัยที่ต่างกัน ทำให้มีมุมมอง ความสนใจ และการตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภัทรไชย ภาภักดี (2566) ได้ทำวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งโรจน์ แดงทอง (2566) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมพบว่า อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตการปกครองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐณิชา ทิพย์สังข์ (2566) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อนโยบายด้านการพัฒนากับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคอหงส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พื้นที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัย มีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด ควรตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชน และร่วมกัน ในการเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชนในที่ประชุมประชาคม และเมื่อทราบถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละชุมชนควรร่วมกันคิดและเสนอนโยบายสาธารณะเพื่อที่จะได้นำนโยบายสาธารณะไปดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาดเป็นของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนมีสิทธิและความรับผิดชอบต่อองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด มิใช่เป็นหน้าที่ของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ดังนั้นประชาชนควรให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่ตนมีความสามารถที่จะกระทำได้ เพื่อให้การดำเนินงานของนโยบายสาธารณะของ อบต.ให้บรรลุวัตถุประสงค์
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ในกระบวนการนโยบายสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด ควรทำให้ประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาดทุกคนได้รับผลประโยชน์ เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกคน และเมื่อประชาชนมีความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นก็จะเป็นการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะของ อบต.ให้มากยิ่งขึ้น
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการประเมินผลและตรวจสอบการดำเนินงานของ อบต.และการดำเนินงานของนโยบายสาธารณะเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาในเรื่องปัจจัยมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนที่จะให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานาการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการนโยบายสาธารณะของ อบต.
2. ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการบริหารนโยบายสาธารณะแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าหยาด อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร กับพื้นที่อื่น ๆ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ณัฐธินิชา ทิพย์สังข์.(2566).**ความคาดหวังของประชาชนต่อนโยบายด้านการพัฒนากับการมีส่วนร่วมของ**

ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองคอหงส์ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะ

วิทยาการจัดการ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัสงสงขลานครินทร์.

รุ่งโรจน์ แดงทอง.(2566).**แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาองค์การ**

บริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศุภชัย ยาวะประภาษ.(2545).**นโยบายสาธารณะ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันพระปกเกล้า.(2564).**รางวัลพระปกเกล้า KPI AWARDS 2564 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่**

ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สุภัทรไชย ภาภักดี.(2566).**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบ**

เมือง อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Mc Closky, H..(1968). Political Participation. In International Encyclopedia of the Social Science.

New York: McMillan and Free Press.

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

การศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา

เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

A STUDY ON THE LEVEL OF PUBLIC PARTICIPATION IN MUNICIPAL DEVELOPMENT SOMDET SUBDISTRICT MUNICIPALITY, SOMDET DISTRICT, KALASIN PROVINCE

ธนบดีนทร์ คะอังกู

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ และ (3) เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วมระหว่างกลุ่มที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย $X=3.45$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = 0.69$ เป็นด้านที่ประชาชนมีส่วนร่วมสูงสุด สะท้อนถึงการที่เทศบาลเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของการพัฒนา เช่น การแสดงความคิดเห็นต่อโครงการหรือแผนงาน ด้านการติดตามและประเมินผล มีค่าเฉลี่ย $X=3.27$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=0.70$ แสดงถึงการเริ่มมีบทบาทในการตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลและเสนอแนวทางปรับปรุง ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย $X=3.26$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=0.65$ แม้มีเวทีประชาคมให้เข้าร่วม แต่การมีส่วนร่วมในเชิงวิเคราะห์ หรือการกำหนดเป้าหมายยังอยู่ใน

ระดับปานกลาง ด้านการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย $X=3.20$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=0.57$ ประชาชนมีบทบาทในกิจกรรมปฏิบัติการบางส่วน แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องเวลาและแรงจูงใจ (2) การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า กลุ่มเพศหญิงกลุ่มอายุ 41–59 ปี ผู้ที่มีระดับของการศึกษาสูง อาชีพเกษตรกรและกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมสูงกว่ากลุ่มอื่น อย่างไรก็ตาม จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ในทุกปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ปัญหาและข้อเสนอแนะที่สำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมกลไกการมีส่วนร่วมที่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีข้อจำกัดด้านรายได้ เวลา และการศึกษา ควรเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล การแสดงออกทางความคิดเห็น และการมีบทบาทในกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนา จังหวัดกาฬสินธุ์

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) To examine the level of public participation in the development of Somdet Sub-district Municipality, Somdet District, Kalasin Province; (2) to compare the level of public participation classified by personal factors such as gender, age, education level, occupation, and income; and (3) to gather problems and suggestions from the public regarding guidelines for promoting local development participation.

This research was quantitative. This quantitative research involved a sample of 400 residents within Somdet Sub-district Municipality, Somdet District, Kalasin Province. A questionnaire was used for data collection. Descriptive statistics, including mean and standard deviation, were employed for data analysis. One-way ANOVA was utilized for hypothesis testing to compare differences in participation levels among groups with varying personal characteristics.

The results found that: (1) The overall Public Participation The overall level of public participation was moderate. Decision-Making: With a mean $X=3.45$ and a standard deviation $S.D. =0.69$, this aspect showed the highest level of public participation, reflecting the municipality's efforts to provide opportunities for input on development directions, such as expressing opinions on projects or plans. Monitoring and Evaluation: With a mean $X=3.27$ and a standard deviation $S.D.=0.70$, this indicates an emerging role in scrutinizing municipal operations and suggesting improvements. Planning: With a mean $X=3.26$ and a standard deviation $S.D.=0.65$, despite community forums, participation in analytical aspects or goal-setting remained moderate. Implementation: With a mean $X=3.20$ and a standard deviation $S.D.=0.57$, citizens had some involvement in operational activities, but limitations related to time and motivation persisted. (2) the comparison by Personal Factors :When comparing public participation levels by personal factors, female groups, individuals aged 41–59 years, those with higher education levels, farmers, and groups with moderate to high incomes showed higher average participation scores than other groups. However, hypothesis testing using one-way ANOVA revealed no statistically significant differences ($p > 0.05$) across all personal factors. and (3) the problems and Suggestions: Key problems and suggestions included the need to promote inclusive participation mechanisms that cover all citizen groups, especially those with limitations in income,

time, and education. It is recommended to increase opportunities for accessing information, expressing opinions, and continuous involvement in the development process to foster equitable participation and lead to sustainable local development.

Keywords: Public Participation, Development, Kalasin Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่องในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากช่วยให้เกิดธรรมาภิบาล (Good Governance) และการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านกรอบกฎหมายและนโยบายต่าง ๆ ได้แก่

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ให้การรับรองสิทธิของประชาชน ในการมีส่วนร่วมทางการเมืองและการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะในมาตรา 43 ที่ระบุว่าบุคคลและชุมชน มีสิทธิในการเสนอแนะนโยบายสาธารณะ และมีสิทธิร่วมพิจารณานโยบายและแผนงานของภาครัฐ นอกจากนี้ บทเฉพาะกาลของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ยังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญเพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ และการจัดให้มีช่องทางสำหรับการมีส่วนร่วมในกระบวนการออกกฎหมายและกำหนดนโยบายกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำร่างพระราชบัญญัติผ่านกระบวนการเข้าชื่อของประชาชน หรือการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น ซึ่งได้แสดงให้เห็นถึงบทบาทของรัฐธรรมนูญในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและการกำหนดนโยบายระดับประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิในการเข้าร่วมกระบวนการตัดสินใจทางการเมืองและการบริหาร ราชการแผ่นดิน ตามมาตรา 43 ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลและชุมชนสามารถเสนอแนะนโยบายสาธารณะ และร่วมพิจารณาแผนงานของรัฐ เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางการพัฒนามีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

พระราชบัญญัติการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการโดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน บนพื้นฐานหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใสและคุ้มค่าในการบริหารจัดการ แนวทางที่พระราชบัญญัติการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่นหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ครอบคลุมหลักการ 6 ด้านหลัก ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (Rule of Law) ให้ภาครัฐดำเนินการตามกฎหมายอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส
2. หลักคุณธรรม (Morality) สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่รัฐปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต
3. หลักความโปร่งใส (Transparency) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน
4. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของรัฐ
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability) หน่วยงานภาครัฐต้องรับผิดชอบต่อผลของการดำเนินงาน
6. หลักประสิทธิภาพและความคุ้มค่า (Effectiveness & Efficiency) ใช้ทรัพยากรของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างคุ้มค่า

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) มุ่งเน้นการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยกำหนดให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการพัฒนาประเทศ รัฐบาลได้ดำเนินมาตรการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น (1) การจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสดูแลแสดงออกซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น (2) การส่งเสริมโครงการประชารัฐที่เน้นการร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (3) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแสดงความคิดเห็นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของภาครัฐ และ (4) การจัดตั้งกลไกติดตามและประเมินผลเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนมีบทบาทในการตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน มุ่งเน้นการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยกำหนดให้การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการขับเคลื่อนพัฒนาประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

3. เพื่อบรรณปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศ มีผลต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง เนื่องจากเพศที่มีความแตกต่างกัน มีแนวโน้มให้ความสนใจ ตระหนักถึงปัญหาและให้ความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาของเทศบาลที่แตกต่างกัน
2. อายุ มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมพัฒนาของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากช่วงอายุหรือวัยที่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ ความสนใจ ตระหนักต่อปัญหาและให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนที่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากการศึกษาของประชาชนช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และการสื่อสาร รับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่แตกต่างกัน
4. อาชีพ มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากประเภทของอาชีพมีผลต่อเวลาโอกาส และทรัพยากรที่บุคคลสามารถใช้เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน ผู้ที่ประกอบอาชีพอิสระหรือมีเวลา ที่ยืดหยุ่นอาจมีแนวโน้มเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน
5. รายได้ มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากระดับรายได้มีผลต่อโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรและกิจกรรมของชุมชน ผู้มีรายได้สูงและผู้มีรายได้ต่ำ มักมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่นที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการศึกษา กำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านระยะเวลา และขอบเขตด้านตัวแปร

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายของการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,535 คน (อ้างอิงข้อมูลจากหน่วยงานปกครองท้องถิ่น)

กลุ่มตัวอย่างจะถูกสุ่มเลือกโดยใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลาย เช่น เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้ สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ในการคำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการศึกษาค้นคว้า กำหนดให้เป็นเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการท้องถิ่นที่รองรับการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีการดำเนินโครงการพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นที่ภูมิลำเนาเกิดของผู้ทำการศึกษาค้นคว้า

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การดำเนินการศึกษาค้นคว้า ครอบคลุมช่วงระยะเวลาตั้งแต่ เดือนมกราคม 2567 – ธันวาคม 2567 โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

- ระยะที่ 1 (มกราคม – มีนาคม 2567) ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า
- ระยะที่ 2 (เมษายน – กันยายน 2567) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม และวิเคราะห์ข้อมูล
- ระยะที่ 3 (ตุลาคม – ธันวาคม 2567) การสรุปผล วิเคราะห์ และนำเสนอข้อเสนอแนะ

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่

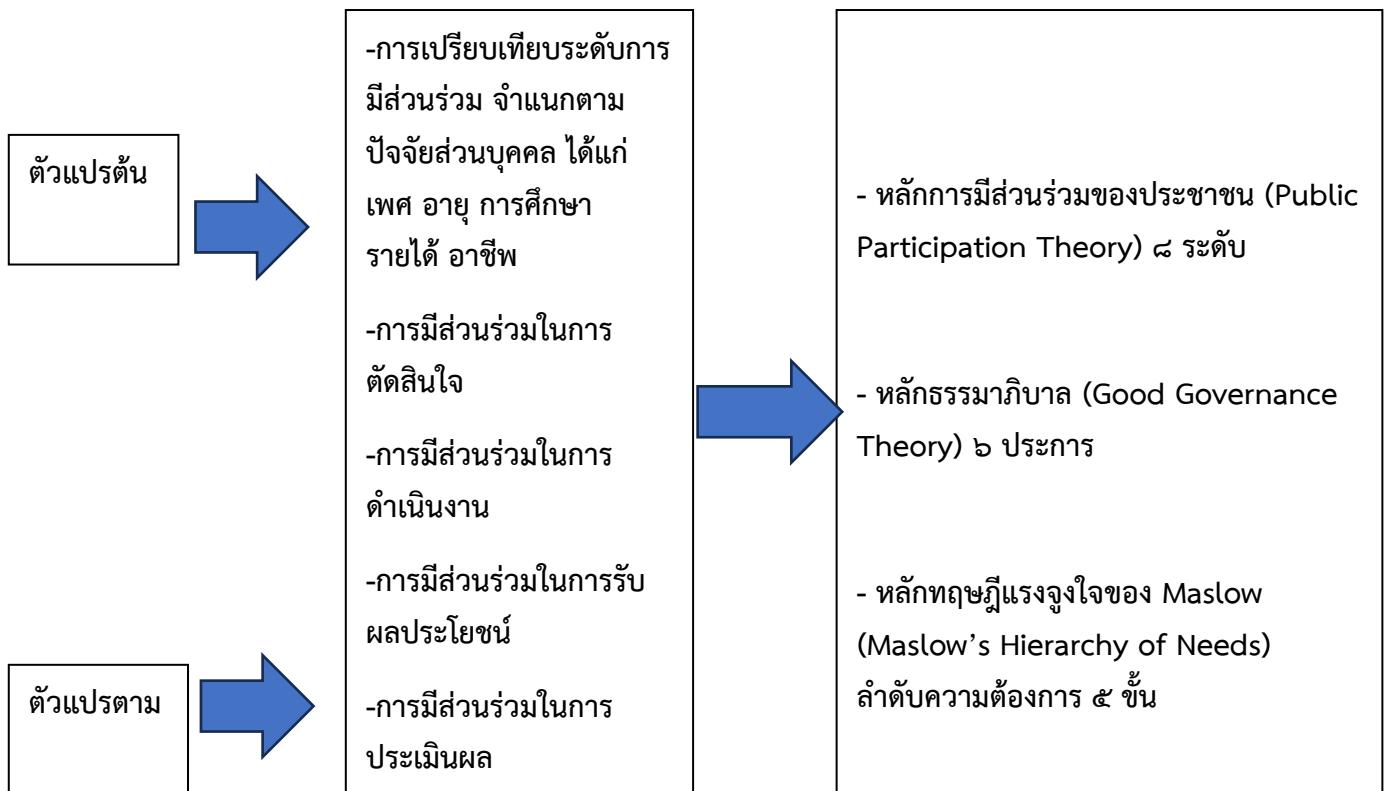
- 4.1.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่อยู่อาศัยและรายได้
- 4.1.2 ปัจจัยด้านสังคมและการเมือง ได้แก่ โครงสร้างการบริหารท้องถิ่น ความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ และบทบาทของผู้นำชุมชน
- 4.1.3 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รายได้ครัวเรือน อาชีพหลัก สถานะทางเศรษฐกิจของประชาชน

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

- 4.2.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 4.2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- 4.2.3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- 4.2.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการศึกษานี้ ถูกพัฒนาขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น โดยสามารถแสดงเป็นแผนภาพดังนี้



แผนภาพประกอบ 1 : กรอบแนวคิดของการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนหมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีบทบาทในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารภาครัฐ เพิ่มความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาชุมชน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังสะท้อนถึงความเป็นประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถกำหนดทิศทางของการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้ โดยแนวคิดหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 บันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) เป็นแนวคิดที่อธิบายระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่าน 8 ขั้นตอน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่: (ที่มา: Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216-224.)

1.1.1 ระดับที่ไม่ใช่การมีส่วนร่วม (Non-Participation)

(1) การควบคุมโดยรัฐ (Manipulation) เป็นระดับต่ำสุดของการมีส่วนร่วม ซึ่ง

ประชาชนไม่ได้มีบทบาทที่แท้จริงในการพัฒนา รัฐใช้นโยบายหรือโครงการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ว่ามีการมีส่วนร่วม แต่ในความเป็นจริงแล้ว ประชาชนไม่ได้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือกำหนดทิศทางของการพัฒนา อาจอยู่ในรูปแบบของการประชุมเชิงปิด การจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีการเปิดรับความคิดเห็น หรือการใช้ประชาชนเป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนวาระของภาครัฐโดยไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นหรือการตัดสินใจ

(2) การบำบัด (Therapy) ในระดับนี้ รัฐดำเนินนโยบายหรือโครงการที่มุ่ง "ปรับปรุง" หรือ "เปลี่ยนแปลง" พฤติกรรมและความคิดของประชาชนโดยไม่ได้เปิดโอกาสให้พวกเขาเข้ามามีส่วนร่วมอย่าง

แท้จริง มักเป็นกระบวนการที่รัฐกำหนดเป้าหมายเอง โดยมองว่าประชาชนเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับ "การเยียวยา" หรือ "การพัฒนา" มากกว่าการยอมรับให้พวกเขามีบทบาทในการกำหนดทิศทางของตนเอง ตัวอย่างเช่น การรณรงค์ เชิงสื่อสารที่เน้นการให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโครงการพัฒนาท้องถิ่น แต่ไม่ได้เปิดพื้นที่ให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือตัดสินใจอย่างแท้จริง

1.1.2 ระดับสัญลักษณ์ (Tokenism)

(1) การให้ข้อมูล (Informing) ประชาชนได้รับข้อมูลจากภาครัฐในรูปแบบต่าง ๆ

เช่น

ข่าวสาร แลกเปลี่ยน หรือเอกสารประกอบการประชุม อย่างไรก็ตาม การให้ข้อมูลในระดับนี้มักเป็นกระบวนการทางเดียวที่ประชาชนได้รับข่าวสารโดยไม่มีโอกาสซักถาม แสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะเพิ่มเติม นอกจากนี้ อาจไม่มีการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญหรือมีความล่าช้าในการเผยแพร่ ทำให้ประชาชนไม่สามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การปรึกษาหารือ (Consultation) ภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การจัดเวทีประชาคม การสำรวจความคิดเห็น หรือการประชุมสาธารณะ

อย่างไรก็ตาม ในระดับนี้ยังไม่มีการรับประกันว่าความคิดเห็นของประชาชนจะถูกนำไปใช้จริงหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของภาครัฐ โดยส่วนใหญ่มักเป็นเพียงกระบวนการรวบรวมความคิดเห็นเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการรับฟังเสียงของประชาชน แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือแนวทางพัฒนาในทางปฏิบัติ

(3) การประนีประนอม (Placation) ในระดับนี้ ประชาชนเริ่มได้รับบทบาทที่มากขึ้น

ในการพัฒนา โดยสามารถเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจบางส่วน อย่างไรก็ตาม อำนาจที่แท้จริงยังคงอยู่ในมือของภาครัฐ ซึ่งหมายความว่าคำแนะนำหรือข้อเสนอของประชาชนอาจได้รับการพิจารณาแต่ไม่มีผลผูกมัด ภาครัฐยังคงสามารถกำหนดแนวทางและตัดสินใจขั้นสุดท้ายได้เอง ตัวอย่าง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 8,535 คน โดยประชากรกลุ่มนี้ประกอบด้วย ประชาชนที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขของการศึกษา เช่น มีอายุ 18 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งภายในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ รวมถึงผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนาเทศบาล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่เทศบาล และผู้แทนองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามเป้าหมายและสะท้อนความคิดเห็นของกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดที่สามารถสะท้อนถึงลักษณะและความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่นี้ได้เหมาะสม การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ทุกคนในประชากรเป้าหมายมีโอกาสถูกเลือกอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีขั้นตอนดังนี้

(1) คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 41-42)

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

โดยที่ :

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่กำหนดไว้ที่ 5% หรือ 0.05

แทนค่าลงในสูตร:

$$n = \frac{8,535}{1 + 8,535(0.05)^2} = 382.09$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ 400 คน

(2) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ

จังหวัดกาฬสินธุ์

(3) สุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากรายชื่อ

ประชากร จนได้จำนวนครบ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น ตามกรอบแนวคิดของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (แบบตรวจสอบรายการ - Checklist) ประกอบด้วย

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) อาชีพ
- (5) รายได้

ตอนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (แบบมาตราส่วนประมาณค่า - Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน รวม 20 ข้อ ได้แก่

- (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- (3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์
- (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม (แบบปลายเปิด - Open-ended) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพและสามารถใช้เก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- (1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (2) นำมาออกแบบ สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการออกแบบแบบสอบถาม

การกำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม

- (1) จัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของ

การศึกษา

- (2) กำหนดประเภทของคำถามให้เหมาะสม โดยแบ่งคำถามออกเป็น เป็นแบบปิด (Checklist

และ Rating Scale) และแบบเปิด (Open-ended)

การออกแบบร่างแบบสอบถาม

- (1) จัดทำแบบสอบถามฉบับร่างให้มีความชัดเจน กระชับ และเข้าใจง่าย
- (2) ตรวจสอบแบบสอบถาม ให้ความสอดคล้องวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัยของคำถามกับตัวแปร

ที่ใช้ในการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

- (1) ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความ

เหมาะสมของเนื้อหา และพิจารณาว่าคำถามสามารถวัดตัวแปรตามที่กำหนดได้หรือไม่

- (2) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เพื่อตรวจสอบความสม่ำเสมอภายในของแบบสอบถาม

- (3) นำเสนอผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบพิจารณา เสนอแนะ ความถูกต้อง สมบูรณ์ของเครื่องมือ

แบบสอบถาม

- (4) ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม ตามข้อพิจารณา ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- (5) จัดพิมพ์เป็นเครื่องมือแบบสอบถาม ให้ถูกต้องและใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยต่อไป

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม

- (1) ดร. ชรินทร์ คะอังกุ อดีตผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนบางมดวิทยา “สีสุกหวาดจวนอุปถัมภ์” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต ๑
- (2) ดร. อรุณี จิรมหาศาล ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนราชวินิตประทุมบางแค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร
- (3) ดร. สุวรรณ บัวพันธ์ อดีตผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดกาฬสินธุ์

การทดลองใช้แบบสอบถาม (Pilot Test)

- (1) นำแบบสอบถามที่ได้ ใช้เป็นเครื่องมือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ที่มีลักษณะคล้าย
- กับกลุ่มตัวอย่างจริง

- (2) วิเคราะห์ผลการตอบกลับและข้อผิดพลาดที่พบในการตอบแบบสอบถาม
- (3) ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามผลการทดลองใช้

การปรับปรุงและสรุปแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

- (1) ปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับบริบทและความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง
- (2) ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ โดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- (1) จัดทำหนังสือขออนุญาตไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ

จังหวัดกาฬสินธุ์ หรือหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุมัติการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

- (2) แจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

เพื่อดำเนินการต่อไป

ประสานงานกับผู้นำชุมชนและกลุ่มตัวอย่าง

- (1) ติดต่อผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อแจ้งรายละเอียดของการศึกษาและขอความร่วมมือ
- (2) สร้างความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย รวมถึง

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกจ่ายแบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูล

- (1) ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างตามแผนที่กำหนดไว้
- (2) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เพิ่มเติม สำหรับผู้ที่ต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
- (3) ตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถาม ก่อนรับคืนจากผู้ตอบ

ตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้

- (1) ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้
- (2) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นำมาแจกแจง จัดหมวดหมู่ข้อมูลให้ถูกต้อง
- (3) หากพบข้อผิดพลาด เช่น การตอบไม่ครบถ้วน หรือข้อมูลที่ขัดแย้งกัน ให้ดำเนินการ

เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

- (1) จัดระเบียบข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ เช่น การบันทึกข้อมูล

ลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมในการคำนวณทางสถิติ

- (2) ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดในการวิเคราะห์
- (3) นำข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากแบบสอบถามดำเนินการ โดยใช้เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

(1) การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- ระดับ 5 (มากที่สุด) : มีส่วนร่วมในระดับสูงสุด
- ระดับ 4 (มาก) : มีส่วนร่วมในระดับสูง
- ระดับ 3 (ปานกลาง) : มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 (น้อย) : มีส่วนร่วมในระดับต่ำ
- ระดับ 1 (น้อยที่สุด) : แทบไม่มีส่วนร่วมเลย

(2) กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ย แปลผลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีส่วนร่วมในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีส่วนร่วมในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยแปลผล ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

(3) การกำหนดระดับคะแนน เป็นไปตามแนวทางของบุญชม ศรีสะอาด (2545:102-103)

เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อมูลเชิงคุณภาพจากข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มตามกรอบแนวคิดและนำเสนอในรูปแบบการบรรยาย (Descriptive Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้สถิติที่เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูล ได้แก่

- (1) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา
- (2) t-test และ F-test (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

1.1 การมีส่วนร่วมด้านการวางแผน

ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.65) ซึ่งแสดงว่าประชาชนมีการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต้นของการพัฒนาบ้าง แต่ยังไม่เต็มศักยภาพ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ “การเข้าร่วมประชุมประชาคม” ($\bar{X} = 3.60$) อยู่ในระดับมาก แสดงถึงความตื่นตัวของประชาชนในขั้นตอนรับฟังข้อมูลและแสดงความคิดเห็นเบื้องต้น อย่างไรก็ตามในรายการ การมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายแผนพัฒนาพบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.02$) แสดงถึงข้อจำกัดในการมีส่วนร่วมเชิงเทคนิค ประชาชนอาจยังขาดความเข้าใจในเนื้อหาด้านแผนยุทธศาสตร์และกระบวนการจัดทำแผนที่ซับซ้อน

สรุป เทศบาลควรเพิ่มกิจกรรมให้ประชาชนเข้าใจและเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เช่น จัดอบรม หรือเวทีร่วมวิเคราะห์ข้อมูลชุมชนก่อนกำหนดแผนพัฒนา

1.2 การมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ

ผลการศึกษายังพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.69) ประชาชน มีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะรายการ การเปิดโอกาสให้ร่วมตัดสินใจในกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = 3.66$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงถึงความเปิดกว้างของเทศบาลในบางขั้นตอน แต่รายการของการมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณ และการเลือกแหล่งพื้นที่พัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ($\bar{X} = 3.37$ และ $\bar{X} = 3.23$ ตามลำดับ) ซึ่งบ่งชี้ว่าการมีส่วนร่วมเชิงโครงสร้าง เช่น งบประมาณแบบมีส่วนร่วม (Participatory Budgeting) ยังไม่ถูกพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

สรุป เทศบาลควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีบทบาทในระดับนโยบายและการใช้งบประมาณมากยิ่งขึ้น เช่น การตั้งคณะกรรมการร่วมพิจารณาโครงการ หรือประชุมจัดลำดับความสำคัญอย่างโปร่งใส

1.3 การมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน

ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.57) ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำโครงการไปปฏิบัติพอสมควร โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนำโครงการไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งสะท้อนถึงความร่วมมือในการดำเนินการจริง เช่น การช่วยเหลือแรงงาน หรือร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ

รายการที่ต่ำที่สุดคือ การส่งเสริมให้เพื่อนบ้านร่วมมือพัฒนา ($\bar{X} = 3.08$) สะท้อนว่าความร่วมมือเชิงชุมชนยังไม่เข้มแข็งมากนัก ประชาชนยังไม่สามารถกระตุ้นหรือจัดกลุ่มเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้

สรุป ควรส่งเสริมการรวมกลุ่มจิตอาสา หรือจัดตั้งกลุ่มขับเคลื่อนชุมชน เพื่อการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น การศึกษานี้ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังต่อไปนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา

จากผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายเปรียบเทียบกับแนวคิดและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1.1 การอภิปรายผลด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน

การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนหมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า การเข้าร่วมประชุมประชาคม

ของประชาชนตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60, S.D. = 0.49) อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.02, S.D. = 0.77) โดยเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดของ Arnstein (1969) ที่อธิบายระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า ประชาชนมักมีบทบาทในระดับ "Tokenism" (การให้ข้อมูลและปรึกษาหารือ) ซึ่งหมายถึงประชาชนได้รับโอกาสแสดงความคิดเห็น แต่ความคิดเห็นของพวกเขาอาจไม่มีผลต่อการตัดสินใจของภาครัฐ งานวิจัยของ Pretty (1995) ระบุว่า การมีส่วนร่วมด้านการวางแผนของประชาชนมักอยู่ในระดับ "Participation by Consultation" หมายถึง ประชาชนได้รับฟังข้อมูลและแสดงความคิดเห็น แต่ไม่ได้มีบทบาท ในการตัดสินใจอย่างแท้จริง สอดคล้องงานวิจัยของ ศิริพร สุขใจ (2565) พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษา มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีส่วนร่วมมากกว่า และประชาชนโดยส่วนใหญ่ มีระดับ

การศึกษาประถมศึกษา (34.75%) อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้การมีส่วนร่วม ด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพล ชื่นสุข (2564) พบว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของพัฒนาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาท้องถิ่น เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้แผนพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น และประชาชนเข้าร่วมประชุมประชาคมในระดับมาก แต่มีบทบาทจำกัดในการกำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลางและเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยมีข้อเสนอแนะได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

เพื่อให้การมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลตำบลสมเด็จเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรดำเนินการตามมาตรการดังต่อไปนี้

1.1 การพัฒนาการมีส่วนร่วมด้านการวางแผน

1.1.1 ปรับปรุงกระบวนการประชาคม

- (1) กำหนดเวลาประชุมที่เหมาะสม เช่น นอกเวลางาน หรือช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์
- (2) แจกข้อมูลล่วงหน้าผ่านช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ เช่น ป้ายประกาศ

เว็บไซต์เทศบาล หรือสื่อโซเชียลมีเดีย

- (3) ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและกระชับ เพื่อลดข้อจำกัดด้านความเข้าใจ

1.1.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนเสนอแนะได้สะดวก

- (1) จัดตั้ง "ศูนย์ข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นประชาชน" ภายในเทศบาล
- (2) เปิดช่องทางออนไลน์ เช่น Google Form, LINE Official, Facebook

ของเทศบาล เพื่อรับความคิดเห็นตลอดเวลา

1.2 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจ

1.2.1 จัดตั้ง "คณะกรรมการระดับชุมชน"

- (1) คณะกรรมการนี้จะประกอบด้วยตัวแทนประชาชนจากแต่ละพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่

สะท้อนปัญหาและข้อเสนอของประชาชนไปยังเทศบาล

- (2) คณะกรรมการ ควรมีตัวแทนที่หลากหลายจากทุกภาคส่วนในชุมชนท้องถิ่น

1.2.2 จัดทำ "งบประมาณแบบมีส่วนร่วม" (Participatory Budgeting)

- (1) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณ
- (2) กำหนดให้มีการลงคะแนนเสียงเลือกโครงการพัฒนาที่ต้องการ

1.3 การเพิ่มบทบาทของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาล

1.3.1 ส่งเสริมโครงการ "อาสาสมัครชุมชน"

- (1) เปิดรับอาสาสมัครที่มีความสนใจเข้าร่วมโครงการพัฒนาเทศบาล
- (2) มอบหมายภารกิจ เช่น การรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม การช่วยเหลือผู้สูงอายุ หรือ

กิจกรรมพัฒนาสาธารณูปโภคของชุมชน

1.3.2 พัฒนา "เครือข่ายประชาชนเพื่อการพัฒนา"

- (1) จัดตั้งกลุ่มประชาชนที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษา การเกษตร หรือ

สิ่งแวดล้อม เพื่อให้คำแนะนำแก่เทศบาล

- (2) ควรมีการชี้แจงและกำหนดบทบาทที่ชัดเจน เพื่อกระตุ้นและการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับประโยชน์ของชุมชน จากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

1.4 การพัฒนาเครื่องมือและกลไกการติดตามและประเมินผล

1.4.1 จัดตั้ง "คณะกรรมการติดตามและประเมินผลภาคประชาชน"

- (1) เป็นหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่ตรวจสอบและประเมินผลโครงการพัฒนา
- (2) คณะกรรมการ ควรมีตัวแทนจากทุกภาคส่วนในชุมชนท้องถิ่น

1.4.2 พัฒนา "แพลตฟอร์มออนไลน์" สำหรับการติดตามโครงการ

- (1) สร้างเว็บไซต์ หรือแอปพลิเคชัน ที่สามารถให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวกและง่ายต่อ

การใช้งานและตรวจสอบความคืบหน้าของโครงการพัฒนาต่าง ๆ

- (2) เปิดให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งปัญหาการสื่อสารผ่านเครือข่าย

ระบบออนไลน์ที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต

เพื่อขยายขอบเขตการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ควรมีการศึกษาประเด็นเพิ่มเติมสำหรับการศึกษาวิจัยในอนาคต ดังนี้

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1.1 ใช้วิธี สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

2.1.2 ศึกษา มุมมองของประชาชน และ อุปสรรคที่ทำให้ไม่เข้าร่วม

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2.1 วิเคราะห์ว่า อายุ เพศ การศึกษา และอาชีพ มีผลต่อการมีส่วนร่วมอย่างไร

2.2.2 ค้นหาว่ากลุ่มประชากรใดที่มีแนวโน้มเข้าร่วมน้อย และพัฒนาแนวทางแก้ไข

2.3 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเทศบาลที่มีลักษณะแตกต่างกัน

2.3.1 ศึกษาเทศบาลขนาดใหญ่ เปรียบเทียบกับเทศบาลขนาดเล็ก

2.3.2 ศึกษาเทศบาลในพื้นที่เมือง เปรียบเทียบกับเทศบาลในพื้นที่ชนบท

2.3.3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เทศบาลบางแห่งมีประชาชนเข้าร่วมมากกว่า

2.4 ศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.4.1 วิเคราะห์ว่า แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Facebook, LINE, แอปพลิเคชันเทศบาล
สามารถ

ช่วยเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนได้หรือไม่

2.4.2 ศึกษาว่า หน่วยงานเทศบาล สามารถใช้ Big Data หรือ AI วิเคราะห์ความคิดเห็นของ
ประชาชนได้อย่างไร

ข้อสรุปของข้อเสนอแนะ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีบทบาทตั้งแต่กระบวนการวางแผน ตัดสินใจ ดำเนินงาน และติดตามประเมินผล แนวทางสำคัญที่ควรดำเนินการ ได้แก่ การปรับปรุงการประชุมประชาคม ให้เข้าถึงง่ายขึ้น และใช้ช่องทางออนไลน์ในการรับฟังความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมตัดสินใจ ผ่านคณะกรรมการระดับชุมชนและการมีส่วนร่วมในการจัดสรรงบประมาณ การเพิ่มบทบาทของประชาชนในการดำเนินงาน ผ่านโครงการอาสาสมัครชุมชน และการพัฒนาเครื่องมือในการติดตามและประเมินผล โดยจัดตั้งคณะกรรมการภาคประชาชนและใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ในการตรวจสอบโครงการ

การศึกษาวิจัยในอนาคต ควรมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปรียบเทียบหน่วยงานเทศบาลที่มีลักษณะขนาดและชุมชนพื้นที่ที่แตกต่างกัน และการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือเพิ่มการมีส่วนร่วม หากหน่วยงานเทศบาลสามารถดำเนินการเหล่านี้ได้ จะช่วยให้ประชาชนมีบทบาทในการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง และทำให้การบริหารจัดการ อันส่งผลดีต่อการพัฒนาท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัญญา ภิรมย์. (2563). ความสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานต่อการพัฒนาชุมชนในประเทศไทย. วารสารวิจัย เศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 25(3), 121-139.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทรพล ทรงธรรม. (2564). การพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้หลักธรรมาภิบาล. วารสารการปกครอง และนโยบายสาธารณะ, 14(1), 34-56.
- มนัส ศรีสมบัติ. (2564). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสบตง จังหวัดกาฬสินธุ์. (2567). แผนปฏิบัติการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จ ประจำปีงบประมาณ 2567, 1-3.
- ศิริพร สุขใจ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาล. วารสารบริหารรัฐกิจ, 10(2), 45-67.
- สมชาย วัฒนธรรม. (2563). บทบาทของภาคประชาชนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ: ศึกษากรณีเทศบาลนคร. วารสารรัฐศาสตร์และการบริหารรัฐกิจ, 18(3), 201-223.
- แสงชัย อภิชาติธนพัฒน์ (2559). บทคัดย่อ : ผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง. วิทยาลัยนวัตกรรมการสังคม, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วรพล ชื่นสุข. (2564). การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในประเทศไทย: กรณีศึกษาการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 15(1), 78-101.
- วรินทร์ อัครสกุลชัย. (2565). เทคโนโลยีดิจิทัลกับการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในระบบบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น. วารสารเทคโนโลยีและสังคม, 20(2), 89-105.
- อภิสิทธิ์ พงศ์สุวรรณ. (2566). ผลกระทบของวัฒนธรรมต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น.

วารสารวิจัยการปกครองท้องถิ่น, 22(2), 112-130.

อมร วิริยะศักดิ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการพัฒนาชุมชน.

วารสารสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์, 30(1), 67-89.

เอกชัย สมบูรณ์. (2566). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

กระบวนการพัฒนาชุมชน. วารสารนโยบายสาธารณะและการบริหารรัฐกิจ, 18(1), 55-73.

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.

Choguill, C. L. (1996). A Ladder of Community Participation for Underdeveloped Countries. *Habitat International*, 20(3), 431-444.

Jones, T., & Brown, K. (2020). Community Engagement in Urban Planning: A Comparative Analysis. *Urban Affairs Review*, 56(2), 198-220.

Pretty, J. (1995). Participatory Learning for Sustainable Agriculture. *World Development*, 23(8), 1247-1263.

Rondinelli, D. A. (1981). Government Decentralization in Comparative Perspective: Theory and Practice in Developing Countries. *International Review of Administrative Sciences*, 47(2), 133-145.

Tanaka, H. (2019). Digital Governance and Public Participation in Japan. *Journal of Asian Public Policy*, 12(3), 305-322.

World Bank. (2000). *Decentralization and Local Governance: A World Bank Perspective*. Washington, DC: The World Bank.

การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม

จังหวัดนครราชสีมา

DEVELOPING THE OPERATIONAL POTENTIAL OF DAIRY FARMERS IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ธันวา สีสัมบัติ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา และ (3) เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-Test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุวิธี

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอายุ 40-59 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีระยะเวลาดำเนินงานอยู่ที่ 11-15 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-50,000 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และที่มาของเงินทุนมาจากอื่นๆ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75 (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การดำเนินงาน ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการการตลาด ด้านเครือข่าย ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารสมาชิกและการมีส่วนร่วม ด้านการเงินและบัญชี และ (3) ระดับศักยภาพการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการทดสอบลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มาของเงินทุน ส่งผลต่อศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสมการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพ การดำเนินงาน เกษตรกร จังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the personal characteristics of dairy farmers Nakhon Ratchasima Province (2) to study the factors affecting the operation of dairy farmers Nakhon Ratchasima Province (3) to study the level of operational potential of dairy farmers Nakhon Ratchasima Province

This research is quantitative research. The samples used in this research were those dairy farmers Nakhon Ratchasima province. Using convenience sampling, 400 people using questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypothesis testing with statistics, t-Test, one-way ANOVA and multiple regression analysis.

The results found that (1) The general characteristics of the respondents: Most of them were male, 221 people (55.25%), aged 40-59 years (160 people, 40.00%), had primary education (198 people, 49.50%), had been in operation for 11-15 years (146 people, 36.50%), had an average monthly income between 20,001-50,000 baht (274 people, 68.50%), and had other sources of funding (123 people, 30.75%). (2) the factors affecting operations included leadership, quality and standards, management, marketing management, networking, knowledge management, member management and participation, and finance and accounting, respectively. (3) the overall operational potential was at a moderate level. The results of the personal characteristics test, including gender, age, education level, average monthly income, and source of funding, showed no difference in the operational potential of dairy farmers in Nakhon Ratchasima Province. Statistically significant at the 0.05 level, experience has an effect on the operational potential of dairy farmers in Nakhon Ratchasima Province, which is significantly different at the 0.05 level.

Keywords: Development Potential, Operational, Farmers, Nakhon Ratchasima Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่รัฐบาลมีนโยบายเน้นการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบายและปฏิบัติซึ่งกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการส่งเสริม พัฒนาประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิสาหกิจชุมชนให้มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจสูงขึ้น และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล(กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม)หนึ่งในนโยบายนั้นคือการส่งเสริมพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ เพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจให้มีส่วนร่วมและเรียนรู้ในเรื่องการบริหารจัดการวิเคราะห์ด้านการตลาด ให้ผู้ประกอบการได้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องของการตลาดไม่ว่าจะเป็น กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การหาช่องทางการขาย การทำการตลาดให้ทั่วถึงในการวางตำแหน่ง

ในการแบ่งประเภทของวิสาหกิจชุมชนสามารถมองได้หลายมิติกล่าวคือแบ่งตามลักษณะการประกอบการเป็นหลัก และแบ่งตามการจัดระดับ และขั้นตอนการพัฒนาการประกอบการของวิสาหกิจชุมชน การแบ่งตามลักษณะการประกอบการเป็นหลักสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทดังนี้

1. วิสาหกิจชุมชนพื้นฐานเป็นการผลิตเพื่อการใช้ในท้องถิ่นเป็นหลักซึ่งมีอยู่ 5 อย่าง คือ ข้าวอาหารสมุนไพร ของใช้ปฏฺย

2. วิสาหกิจชุมชน หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ก็คือหนึ่งในวิสาหกิจชุมชนก้าวหน้า ส่วนการแบ่งตามการจัดระดับและขั้นตอนการพัฒนาการประกอบการของวิสาหกิจชุมชนสามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภทดังนี้ หนึ่งระดับครอบครัวคือวิสาหกิจชุมชนแบบพึ่งตนเอง เป็นการประกอบกิจกรรมเพื่อกินใช้ในครอบครัวเพื่อทดแทนการพึ่งพาจากภายนอก เช่นการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรไว้ใช้กินในครอบครัว สอง ระดับชุมชนและเครือข่ายคือวิสาหกิจชุมชนแบบพอเพียงเป็นการประกอบกิจการโดยกลุ่มเพื่อตอบสนองการอุปโภคบริโภคในชุมชน และเครือข่ายซึ่งสามารถที่จะพัฒนาให้เป็นวิสาหกิจชุมชนแบบก้าวหน้าได้ เพื่อที่จะแข่งขันกับผลิตภัณฑ์หรือสินค้าทั่วไปได้ทั้งนี้การประกอบการวิสาหกิจชุมชนไม่ได้เน้นเพื่อกำไรสูงสุดแต่จะเน้นที่การลดค่าใช้จ่ายการสร้างรายได้ให้แก่สมาชิกและคนในชุมชนให้พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน(ที่มา: วิสาหกิจชุมชน, 2560)

วิสาหกิจชุมชนเกิดขึ้นจากการนำเอาแนวทางเศรษฐกิจชุมชนหรือแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ คำว่า “วิสาหกิจชุมชน” นั้นสามารถใช้คำว่า “ธุรกิจชุมชน” แทนได้ อันเนื่องมาจากว่าชุมชนไม่ใช่รัฐ ดังนั้นสถานประกอบการที่ชุมชนเป็นเจ้าของก็ต้องจัดว่าเป็นของภาคเอกชนเช่นเดียวกัน แต่ในความเป็นจริงแล้วถ้าหากใช้คำว่าธุรกิจนั้นก็หมายถึงการแสวงหากำไรเป็นที่ตั้ง แต่สถานประกอบการที่ชุมชนเป็นเจ้าของนั้นก็กลับมีแนวคิดที่เน้นการพึ่งพาอาศัยกันมากกว่าการแสวงหากำไร ดังนั้นจึงควรใช้คำว่า “วิสาหกิจชุมชน” เช่นเดียวกับ “รัฐวิสาหกิจ” ที่หลายคนรู้จัก โดยวิสาหกิจชุมชนนั้น จัดเป็นกลุ่ม

กิจกรรมของชุมชนที่ชุมชนคิดได้จากการเรียนรู้ไม่ใช่กิจกรรมเดี่ยว ๆ ที่ทำเพื่อมุ่งสู่ตลาดใหญ่ และไม่ใช่วิสาหกิจที่ซับซ้อนอะไร ล้วนแล้วแต่เป็นการทำกินทำใช้ทดแทนการซื้อจากตลาดได้ และเป็นการจัดการระบบการผลิตและบริโภคที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น การจัดการเรื่องข้าว หนุ่ เห็ด เป็ด ไก่ ผัก ผลไม้ น้ำยาสระผม สบู่ น้ำยาล้างจาน หรืออื่น ๆ ที่ชุมชนทำได้เองโดยไม่ยุ่งยากนัก การทำกินทำใช้ทดแทนการซื้อเป็นการลดรายจ่ายและยังช่วยให้ระบบเศรษฐกิจใหญ่เข้มแข็งขึ้น วิสาหกิจชุมชนจึงมีความสำคัญในการสร้างฐานมั่นคงให้กับประเทศได้ โดยกระตุ้นเศรษฐกิจระดับรากหญ้าให้เข้มแข็ง การสนับสนุนจึงไม่เป็นระบบและไม่มีเอกภาพ ส่งผลให้มีปัญหาในการดำเนินงานเพราะวิสาหกิจชุมชนบางแห่งไม่เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานรัฐหรือภาคเอกชน และบางครั้งมีการสนับสนุนจากภาครัฐแต่ไม่ตรงความต้องการที่แท้จริง พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 จึงได้ถูกประกาศใช้อย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา” โดยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

- 1.1 สภาพทั่วไปของจังหวัดนครราชสีมา
- 1.2 กลุ่มผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา

1.3 ความหมายของเกษตรกร

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพการดำเนินงาน

1.5 ปัจจัยการดำเนินงาน

5.1.ด้านการบริหารจัดการ

5.2.ด้านคุณภาพและมาตรฐาน

5.3.ด้านผู้นำ

5.4.ด้านการจัดการด้านการตลาด

5.5.ด้านเครือข่าย

5.6.ด้านการบริหารสมาชิกและการมีส่วนร่วม

5.7.ด้านการเงิน/บัญชี

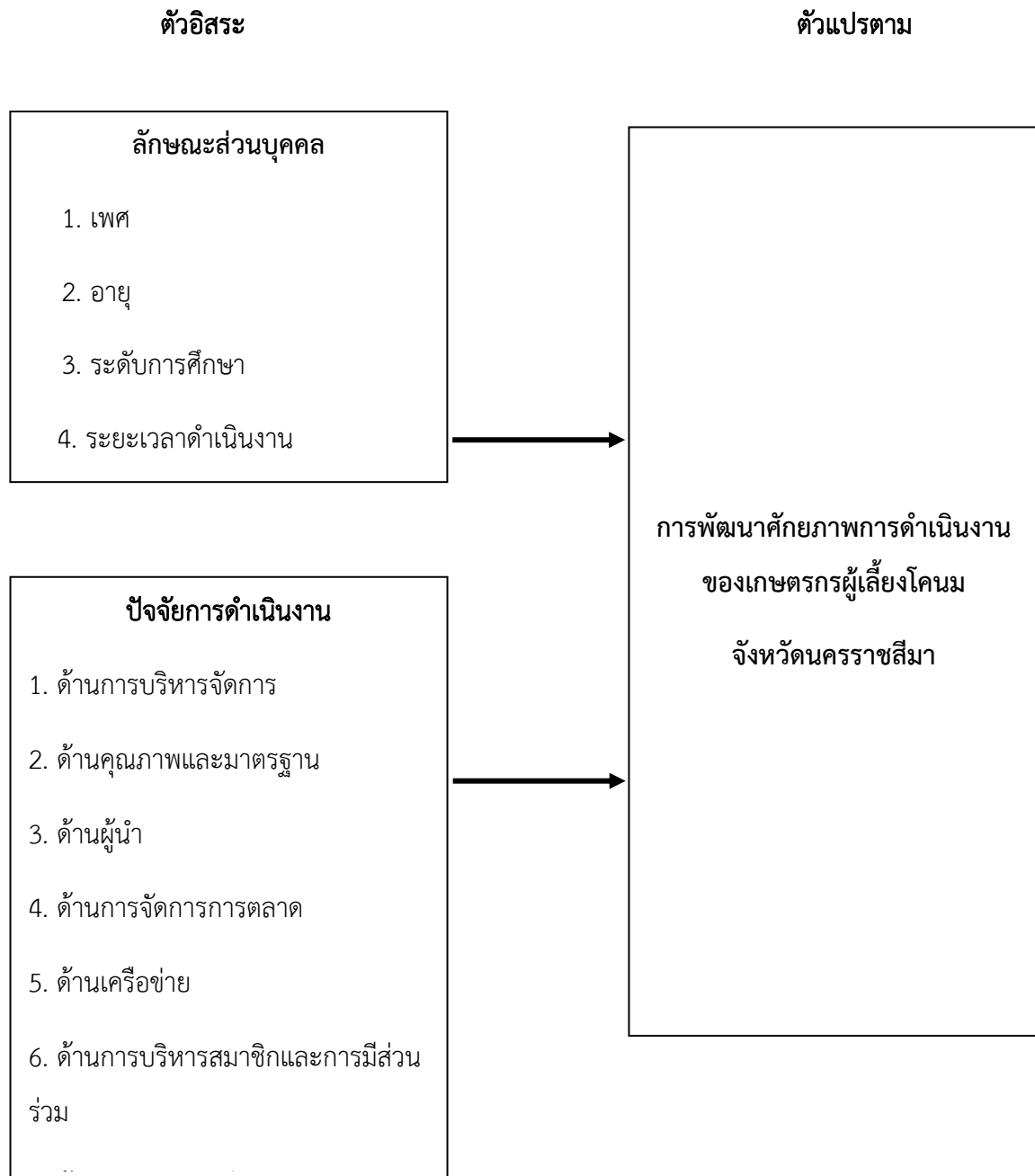
5.8.ด้านการจัดการความรู้

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้เป็นกลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปของจังหวัดนครราชสีมา

สภาพทั่วไป

จังหวัดนครราชสีมาตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บนที่ราบสูงโคราช ละติจูด 15 องศาเหนือ ลองจิจูด 102 องศาตะวันออก สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลาง 187 เมตร ตัวจังหวัดอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถยนต์ 255 กิโลเมตร และโดยทางรถไฟ 264 กิโลเมตร มีพื้นที่ 20,493.964 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 12,808,728 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 12.12 ของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ จังหวัดชัยภูมิ และจังหวัดขอนแก่น

ทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ จังหวัดสระบุรี จังหวัดลพบุรี

1. แผนที่แสดงที่ตั้งและอาณาเขต



ที่มา:แผนที่จังหวัดนครราชสีมา

สภาพเศรษฐกิจจังหวัดนครราชสีมา

ภาวะเศรษฐกิจการเกษตรปี 2564 หดตัวร้อยละ 6.6 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยสาขาพืชหดตัวร้อยละ 10.2 สาขาประมงหดตัวร้อยละ 3.4 และสาขาปศุสัตว์ หดตัวร้อยละ 0.1 ในขณะที่สาขาบริการทางการเกษตรขยายตัวร้อยละ 9.2 และสาขา ปศุสัตว์ขยายตัวร้อยละ 0.1 โดยมีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อภาคเกษตร ได้แก่ ปริมาณน้ำในอ่างเก็บน้ำสำคัญ และแหล่งน้ำธรรมชาติที่ใช้การได้มีปริมาณไม่เพียงพอ ตลอดช่วงการเพาะปลูก ทำให้การเจริญเติบโตของพืชลดลง ส่งผลให้ดัชนีผลผลิต สินค้าเกษตรปี 2564 ลดลงร้อยละ 6.7 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะสาขาพืช ที่มีปริมาณข้าวนาปี และอ้อยโรงงาน ลดลง ในขณะที่ดัชนีราคาสินค้าเกษตรลดลง ร้อยละ 2.9 และดัชนีรายได้ภาคเกษตรลดลงร้อยละ 9.4 แนวโน้มเศรษฐกิจการเกษตรปี 2565 คาดว่าจะขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 1.5 – 2.5 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โดยมีปัจจัยสำคัญที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อภาคเกษตร ได้แก่ ปริมาณน้ำฝน ราคาน้ำมัน โครงการของรัฐบาลรวมถึงภัยธรรมชาติ และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงต้องประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง โดยสาขาพืชขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 1.6 – 2.6 สาขาปศุสัตว์ ขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 0.4 – 1.4 สาขาประมงขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 4.7 – 5.7 สาขาบริการทางการเกษตรขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ 0.6 – 1.6 และสาขาปศุสัตว์ คาดว่าจะขยายตัวอยู่ในช่วงร้อยละ (-0.4) – 0.6

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา ใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย (ที่มา : สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดนครราชสีมา สิงหาคม 2565) โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 – มกราคม 2565 ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา จำนวน 400 ชุด คิดเป็น 94.79 % สอดคล้องกับ Baruch (1999) ศาสตราจารย์ด้านการจัดการได้กำหนดค่าเฉลี่ยอัตราการตอบกลับแบบสอบถามทั่วไป คือ การแจก แบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administer Questionnaire) ไว้ที่ร้อยละ 55.6 เป็นเกณฑ์อัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดี

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีคำถามชนิดปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มาของเงินทุน เป็นคำถามแบบมาตรานามบัญญัติซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพ และมาตรฐาน ด้านผู้นำ ด้านการจัดการการตลาด ด้านด้านเครือข่าย ด้านการบริหารสมาชิกและการมีส่วนร่วม ด้านการเงิน/บัญชี ด้านการจัดการความรู้ เป็นส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบ ลิเคิร์ท (Likert) การวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมในจังหวัดนครราชสีมา และเนื่องจากผู้วิจัยได้มีความคุ้นเคยกับพื้นที่เป็นอย่างดี จึงสะดวกในการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มประชากร
2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วนำไปดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบมาตรานามบัญญัติซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน เป็นส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบ ลิเคิร์ท (Likert) การวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และ คณะ, 2549 : 129)

1. เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น	1.00 - 1.80
2. เห็นด้วยน้อยมีค่าคะแนนเป็น	1.81 - 2.60
3. เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น	2.61 - 3.40
4. เห็นด้วยมากมีค่าคะแนนเป็น	3.41 - 4.20
5. เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น	4.21 - 5.00

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

จากแบบสอบถามงานวิจัย ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ถูกวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเนื่องจากแบบสอบถามเป็น แบบ Likert Scale สามารถใช้สถิติในการทดสอบ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson Correlation)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถอธิบายพร้อมทั้งนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 1 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) เชฟเฟ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา” โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัย โดยนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 มีอายุ 40 – 59 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 มีระยะเวลาดำเนินงานอยู่ที่ 11 – 15 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-50,000 บาท จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 และที่มาของเงินทุนมาจากอื่นๆ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.75

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน ที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา พบว่าปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.32 ,S.D. = .694) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผู้นำอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02 ,S.D. = .585) ด้านคุณภาพและมาตรฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91 ,S.D. = .703) ด้านการบริหารจัดการอยู่

ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67 ,S.D. = .573) ด้านการจัดการการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.19 ,S.D. = .803) ด้านเครือข่ายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.09 ,S.D. = .800) ด้านการจัดการความรู้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.05 ,S.D. = .672) ด้านการบริหารสมาชิกและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.89 ,S.D. = .718) ด้านการเงิน/บัญชีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.76 ,S.D. = .701) เป็นลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาในด้านต่างๆเป็นรายข้อพบว่า

2.1 ด้านผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02 ,S.D. = .585) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่ผู้นำกลุ่มสามารถเป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกมี ความกระตือรือร้นมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22 ,S.D. = .604) รองลงมาผู้นำกลุ่มมีความเสียสละเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่ม ($\bar{X}$ = 4.18 , S.D. = .432) ผู้นำกลุ่มรับฟังและเคารพ ความคิดของสมาชิกในกลุ่ม ($\bar{X}$ = 3.95 ,S.D. = .658) และผู้นำกลุ่มสามารถสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม($\bar{X}$ = 3.74 ,S.D. = .646) ตามลำดับ

2.2 ด้านคุณภาพและมาตรฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91 ,S.D. = .703) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่กลุ่มมีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักรสำหรับการผลิตมาก ($\bar{X}$ = 4.03 ,S.D. = .724) รองลงมากลุ่มมีกระบวนการผลิตมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน($\bar{X}$ = 3.94 ,S.D. = .753) และกลุ่มมีปริมาณและกำลังการผลิตอย่างสม่ำเสมอ ไม่ขาดช่วงปริมาณยอดการผลิตในแต่ละ ปี ($\bar{X}$ = 3.75 ,S.D. = .633) ตามลำดับ

2.3 ด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67 ,S.D. = .573) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อส่วนใหญ่มีการกำหนด โครงสร้างและรูปแบบการบริหารจัดการมาก มี($\bar{X}$ = 4.12 ,S.D. = .744) รองลงมา มีการกำหนดนโยบายและการแก้ไขปัญหา ($\bar{X}$ = 3.56 ,S.D. = .651) และมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ($\bar{X}$ = 3.34 ,S.D. = .325) ตามลำดับ

1.การพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนมจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยการดำเนินงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านคุณภาพและมาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการด้านการจัดการการตลาด ด้านเครือข่าย ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารสมาชิกและการมีส่วนร่วม ด้านการเงิน/บัญชี จากผลการวิจัย ด้านความเป็นผู้นำวิสาหกิจชุมชน โดยต้องเป็นตัวแทนในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มีความกระตือรือร้น มีความเสียสละเพื่อผลประโยชน์ของกลุ่ม ยังต้องรับฟังและเคารพ ความคิดของสมาชิก สร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในกลุ่ม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้นำที่แท้จริง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลชักนำ หรือโน้มน้าวให้คนอื่นเกิดความศรัทธาอยากที่จะทำตาม เป็นผู้ที่มีความตั้งใจ ให้บุคลากรเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามโดยไม่มีข้อแม้จนบรรลุภารกิจ เป็นผู้ที่ได้รับความเคารพนับถือ ศรัทธา รัก และ ยำเกรง จนเป็นศูนย์รวมแห่งพลังของคนใน

องค์กร สอดคล้องกับ สุรวุฒินันท์ ชมพูพวงษ์ (2554) ผู้นำที่แท้จริงจะเป็นหัวหน้างานหรือผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่บริหารงานทุกระดับที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน เนื่องจากผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจากองค์กรให้ทำหน้าที่บริหารงานไม่ว่าระดับใดก็ตามถือได้ว่าเป็นผู้นำที่ใช้อำนาจหน้าที่ของตนในการบริหารงานอย่างเป็นทางการขององค์กรนั้นในการทำหน้าที่นำคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้

2.การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน ตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่มาของเงินทุน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารความเสี่ยงไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาดำเนินงานแตกต่างกัน พบว่า มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจาก การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังต้อง อาศัยประสบการณ์ระยะเวลาดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ สอนง บุญเพิ่ม (2556) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาในการบริหารงบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ น้ำขุ่น จังหวัด อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่น ข้าราชการการเมืองและผู้นำ หมู่บ้านต่อปัญหาใน การบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ น้ำขุ่น จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประสบการณ์ทำงานต่างก็มีความคิดเห็นต่อปัญหาใน การบริหารงบประมาณแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

กลุ่มเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม จังหวัดนครราชสีมา สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาการบริหารจัดการของเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม ด้วยวิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอน โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสมรรถนะในการทำงาน และควรศึกษามีส่วนร่วมของแหล่งเงินทุนจากภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุน

บรรณานุกรม

จิระภา ฉิมสุข. (2554). ศักยภาพชุมชนในด้านทัศนสาธารณสุข. ขอนแก่น : วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทรงธรรม ชีระกุล. (2558).การวิจัยสถาบัน : เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร.

บันทร ออนด์ดำ และ วิริยา นอยวงศนยางค. (2553).ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาชนบทประสิทธิภาพ

ของประเทศไทย. ภาควิชาการพัฒนาชุมชน คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2525).กรุงเทพฯ: อักษรเจริญพัฒนา.

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ.2548. (2548).ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1

พัทธม. (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2553).องค์ความรู้ในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน : จาก

ปรากฏการณ์ที่ทฤษฎีฐานราก. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

(อรรถาธิบาย).

รัชดา ภักดิ์ยิ่ง.(2563 อ้างใน อุทุมพร จามรมาน, 2523). **วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ.** กรุงเทพฯ:

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลีลาภรณ์ นาครทรรพ และคณะ. (2554).แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องชี้วัดคุณภาพชีวิตและสังคม: ระดับ

กลุ่ม/ ชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วิทยา จันทะวงศ์ศรี. (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน อำเภอกันทร**

วิชัย จังหวัด มหาสารคาม. ปริญญาโท, เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิริพงษ์ ศรีชัยมัยรัตน์.(2557).**กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศทางการบริหารคน.** กรุงเทพมหานคร :

เออาร์อินฟอร์เมชันแอนด์พับลิเคชัน.

สนอง บุญเพิ่ม. (2556). **ปัญหาในการบริหารงบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต**

อำเภอน้ำขุ่น จังหวัด อุบลราชธานี. วารสาร. มหาวิทยาลัยนครพนม.

สมศักดิ์ศรีสันติสุข. (2537).**สังคมวิทยาชุมชน หลักการศึกษาวเคราะห์และปฏิบัติงานชุมชน.**

ขอนแก่น:ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุรวัดน์ ชมพูพวงษ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลสุนทรภู:**

ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา

นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสถียร จิรรังสินันต์. (2554). **ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเครือข่ายกรุงเทพฯ :** สำนักส่งเสริมและ ประสาน

การมีส่วนร่วมองค์กรเครือข่าย สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ.

Mathews.(1996). **Elements of a Strong Civil Society and Health Public Life.**

Kettering Foundation. April 1996. Memio.

**CREATING PUBLIC AWARENESS OF ENVIRONMENTAL
MANAGEMENT IN PHRA PHUTTHABAT MUNICIPALITY,
PHRA PHUTTHABAT DISTRICT, SARABURI PROVINCE**

นพรัตน์ ผลทับทูล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 34,237 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way – ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.160) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีจิตสำนึก มากที่สุด คือ รองลงมา คือ ด้านมลภาวะ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการใช้ประโยชน์ ตามลำดับ และ (2) เปรียบเทียบการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท

จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของครอบครัวต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม แตกต่างกัน และประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การสร้างความตระหนักรู้ การจัดการสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองพระพุทธบาท

จังหวัดสระบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the creating public awareness of environmental management in Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province, and (2) to compare the creating public awareness of environmental management in Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province classified by personal factors.

The research was quantitative. The population consisted of 34,237 people. Eligible voters residing in Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province. The sample size was 400, by using Taro Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire. The statistics included percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using t-tests and one-way (ANOVA).

The research results found that (1) The creating public awareness of environmental management in Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province, overall, the level of awareness was at a high level. When considering each aspect, awareness was the most important, followed by pollution, participation, and utilization, respectively, and (2) the comparison of the creating public awareness of environmental management in Phra Phutthabat Municipality, Phra Phutthabat District, Saraburi Province classified by personal factors revealed that people with different genders, ages, education levels, occupations, and monthly family incomes had different opinions on raising public awareness of environmental management. People with different lengths of residence in the community had similar opinions on raising public awareness of environmental management.

Keywords: Awareness, Creating Public Awareness, Environmental, Phra Phutthabat Municipality, Saraburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งจำนวนประชากร ลักษณะที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ สภาพชุมชน กฎระเบียบ ข้อบังคับ สภาพเศรษฐกิจ มาตรฐานความเป็นอยู่ อุปนิสัย และความร่วมมือของประชาชน ต่างเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ปัญหาสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเช่นการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลายพื้นที่ยังไม่มี การเก็บรวบรวมขยะมูลฝอยเพื่อส่งไปกำจัดอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีปัญหาการบุกรุกพื้นที่ป่า ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ เป็นต้น (ปิยวัช ละคร, สุรินทร์ นิยมางกูร และสุพล สุยะพรหม, 2567) ดังนั้น การสร้างความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อมจึงมีความจำเป็นและสำคัญ มนุษย์ต้องตระหนักและเห็นคุณค่าของสิ่งแวดล้อมจนสามารถลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เป็นรูปธรรม ในการดูแล รักษาอนุรักษ์ และแก้ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชนของตนเอง (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2566)

เทศบาลเป็นองค์กรหนึ่งในการปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นและมีอำนาจหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 อีกทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่นที่บัญญัติให้อำนาจเทศบาลในการจัดทำบริการสาธารณะไว้ เช่น พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ซึ่งอำนาจหน้าที่ที่มีอยู่หลากหลายดังกล่าว ทำให้การบริหารจัดการมักจะเกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพของงาน ประกอบกับกระแสโลกาภิวัตน์ ในการให้บริการด้านการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยทั่วไปเป็นบทบาทภาระหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะกระทรวงสาธารณสุข การจัดการดังกล่าวไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นแล้ว มีหน้าที่ดำเนินการรักษาความสะอาดและป้องกันโรค ทำลายขยะมูลฝอย จัดสถานที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะสำหรับราษฎรทั่วไป ห้ามการปลูกสร้างหรือซ่อมแซมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรค รวมทั้งการขนย้ายสิ่งโสโครกที่ทำความรำคาญให้กับราษฎรไปทิ้ง เป็นต้น หรือแม้แต่ปัจจุบันในการกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นต่าง ๆ ก็ยังคงกำหนดให้มีหน้าที่รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันและระงับโรคติดต่อ จัดให้น้ำสะอาดหรือการประปา บำรุงทางระบายน้ำ ส้วมสาธารณะ การบริการสาธารณสุข สถานพักผ่อนหย่อนใจ และอื่น ๆ อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นภารกิจที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพขั้นพื้นฐานและส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่นนั้น ๆ (เกษม จันทรแก้ว, 2565)

เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี มีพื้นที่ประมาณ 29.6 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม 4 ตำบล 31 หมู่บ้าน มีประชากรรวม 34,237 คน และจำนวนครัวเรือนกว่า 12,586

หลังคาเรือน ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบเชิงเขา โดยมีที่ดินทำเกษตรกรรมประมาณ 3,409 ไร่ มีคลองและลำห้วยเล็ก ๆ ที่มีน้ำเฉพาะฤดูฝน และพื้นที่ป่าไม้มีเพียงบางส่วนบนภูเขา จึงเสี่ยงต่อการบุกรุกและเสื่อมโทรม ด้านเศรษฐกิจ ประชาชนส่วนใหญ่พึ่งพาการค้า การบริการ การท่องเที่ยว และอุตสาหกรรม ซึ่งก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในอัตราที่สูง นอกจากนี้ยังมีการทำเกษตรกรรม การปศุสัตว์ และกิจกรรมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เช่น โรงงานผลิตหินแกรนิต ปูนมาร์ล และอาหารสัตว์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงจำเป็นต้องมีการจัดการสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างควมตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน

1.2 ตัวแปรตาม คือ การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 1) ด้านมลภาวะ 2) ด้านการมีส่วนร่วม 3) ด้านการมีจิตสำนึก และ 4) ด้านการใช้ประโยชน์

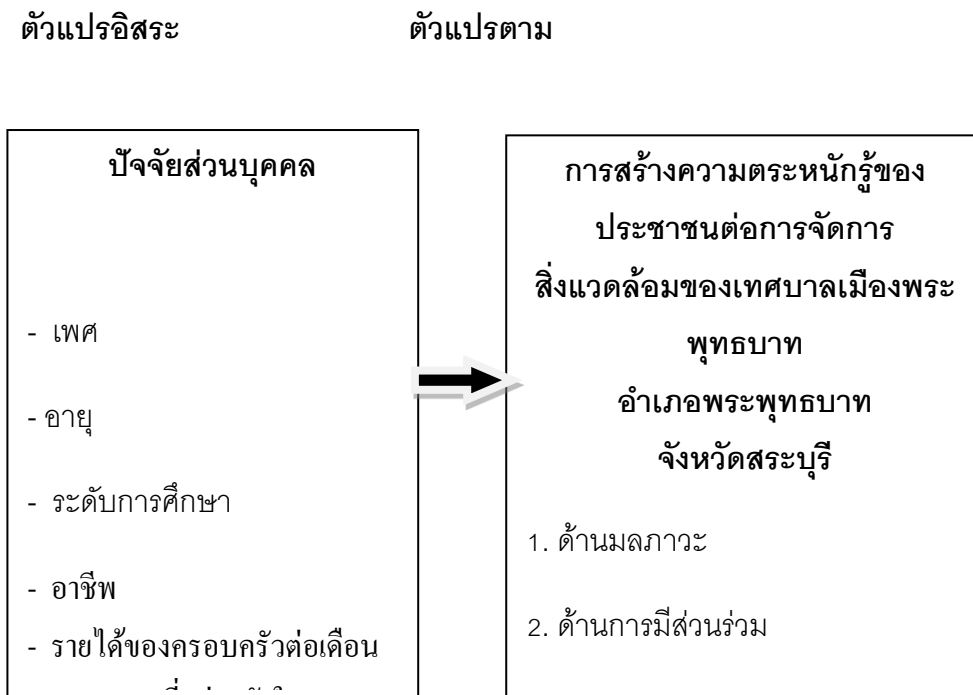
2. ขอบเขตของประชากร

ประชากร คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 34,237 (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท, 2567)

3. ขอบเขตพื้นที่การวิจัย

พื้นที่การวิจัยในครั้งนี้ คือเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความตระหนักรู้

Bloom (1971) กล่าวว่า ความตระหนัก ในความหมายที่ค่อนข้างกว้าง ว่าความตระหนักเป็นภาคต่ำสุดทางภาคอารมณ์ ความตระหนักเกือบคล้ายอารมณ์และความรู้สึก (Affective Domain) ความตระหนักต่างกับความรู้ตรงที่ความตระหนักไม่จำเป็นต้องเน้นปรากฏการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความตระหนักจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าให้เกิดความตระหนัก

Wolman (1973) ได้กล่าวถึงความหมายของความตระหนักไว้ว่า ความตระหนักเป็นภาวะการณ์ที่บุคคลเข้าใจหรือสำนึกถึงบางสิ่งบางอย่างของเหตุการณ์ ประสบการณ์ หรือวัตถุสิ่งของ

Butsabasri (2012) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ หมายถึง การมีสำนึกในบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงการตระหนักรู้ และพิจารณาใคร่ครวญเหตุการณ์ ประสบการณ์ วัตถุ หรือเหตุการณ์ที่ดำเนินไปบางอย่าง การใช้ความคิดจดจ่อเตือนตนเองได้ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด

Yaiwong (2007) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ หมายถึง การที่บุคคลถูกคิดได้หรือเกิดขึ้นในความรู้สึกว่ามีส่วนหนึ่งของเหตุการณ์หนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งการรู้สึกว่าการได้ถูกคิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดในสภาวะของจิตใจและความคิด แต่ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นสามารถจำได้หรือระลึกได้ถึงลักษณะบางอย่างของสิ่งนั้นใด ๆ

Chalermklin (2008) กล่าวว่า ความตระหนักรู้ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ที่ได้จากการประเมินสิ่งเร้า

มาริษา ภูงามเขียว (2565) ความตระหนักรู้ คือ การตระหนักรู้ ซึ่งเป็นการประมวลผลมาจากประสบการณ์ในอดีตที่เคยเผชิญ เคยรับรู้มา หรือจากจิตสำนึก โดยอาศัยสิ่งเร้าจากภายนอก สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ และระยะเวลา มาเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการประมวลผล

สรุป ความตระหนักรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีสำนึกหรือถูกคิดต่อเหตุการณ์ สิ่งของ ประสบการณ์ หรือสถานการณ์ใด ๆ โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา การรับรู้ หรือสิ่งเร้าจากภายนอกและสภาพแวดล้อม มาประมวลผลในจิตใจและความคิด จนเกิดความรู้สึก ความเข้าใจ และการพิจารณาใคร่ครวญ ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม ทัศนคติ และความรับผิดชอบต่อสิ่งนั้น ๆ

องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดการตระหนักรู้

ขั้นตอนและกระบวนการเกิดการตระหนักรู้ Good (1973) กล่าวว่า การเกิดการตระหนักรู้เป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับสัมผัสสิ่งเร้า แล้วจะเกิดความรู้ เมื่อรับรู้ขั้นต่อไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น คือเกิดความคิดรวบยอด และนำไปสู่การเรียนรู้ คือมีความรู้ในสิ่งนั้น และนำไปสู่การเกิดการตระหนักรู้ในที่สุด ซึ่งความรู้และการตระหนักรู้ก็จะนำไปสู่การกระทำ หรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้นตาม

Bradberry and Greaves (2005) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คนส่วนใหญ่จะมีการตระหนักรู้ในตนเองสูงขึ้นตลอดชีวิต และจะใช้เวลาในการจัดการกับอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองได้ง่ายขึ้น ยิ่งเมื่อเรารู้จักตนเอง

และเข้าใจตนเองมากเพียงใด ย่อมทำให้เรามีการพัฒนาไปตามเป้าหมายที่เราต้องการได้มากและเกิดประสิทธิผลมากขึ้นเช่นกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 34,237 (งานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองพระพุทธบาท, 2567)

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งและอาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยใช้สูตรของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี ตำราและผลงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
2. ศึกษาและกำหนดวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการวิจัย
3. นิยามตัวแปรที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
4. ออกแบบแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการศึกษา จากนั้นนำเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อรับคำแนะนำเกี่ยวกับโครงสร้างเนื้อหาและภาษาที่ใช้
5. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษา
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้ว เพื่อไปทดลองใช้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี จำนวน 30 ชุด ที่ไม่ได้รับการสุ่มมาศึกษาด้วยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Alpha Coefficient) ตามแบบวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8140

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) เกี่ยวกับสถานภาพด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีโครงสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1) ด้านมลภาวะ 2) ด้านการมีส่วนร่วม 3) ด้านการมีจิตสำนึก และ 4) ด้านการใช้ประโยชน์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาส่งหนังสือขอความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามไปยังประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาจะติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ แล้วนำไปดำเนินการจัดทำตามขั้นตอน ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง

เดียว (One- Way –ANOVA) สำหรับเกณฑ์การแปรค่าเฉลี่ย ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงชั้น (Class Interval) 5 ระดับเท่าๆ กันดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อแทนค่า

t	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\bar{X}_1$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
S_1^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1
S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2
n_1	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 1
n_2	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 2

2. ค่า (F –test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance)

$$F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

เมื่อแทนค่า

F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน
Ms_b	=	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
Ms_w	=	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่าคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference หรือ (LSD)

	LSD	=	$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n} = k\sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$
เมื่อแทนค่า	LSD	=	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	=	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
	k	=	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	=	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีอายุระหว่าง 41–50 ปี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 อาชีพหลักคือเกษตรกร จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาพำนักในชุมชนตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7

2. การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพuthบาท อำเภอพระพuthบาท จังหวัดสระบุรี

การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพuthบาท อำเภอพระพuthบาท จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .160 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพuthบาท อำเภอพระพuthบาท จังหวัดสระบุรี มากที่สุด คือ ด้านการมีจิตสำนึก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .245 รองลงมา คือ ด้านมลภาวะ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .171 รองลงมา ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .341 และด้านการใช้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .309 ตามลำดับ

2.1 ด้านมลภาวะ ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพuthบาท อำเภอพระพuthบาท จังหวัดสระบุรี ด้านมลภาวะ โดยรวมอยู่

ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .171 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การจัดกิจกรรมรณรงค์การใช้พลาสติกและวัสดุที่ก่อให้เกิดมลภาวะในชุมชน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .226 รองลงมาคือ การติดตั้งป้ายสื่อสารหรือป้ายเตือนเกี่ยวกับพื้นที่เสี่ยงมลภาวะ เช่น บริเวณแหล่งน้ำและถนนสายหลัก มีค่าเฉลี่ย 4.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .920 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .914

2.2 ด้านการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .341 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การเชิญชวนประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะและแหล่งน้ำ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .25 รองลงมาคือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในโครงการปลูกต้นไม้และสร้างสวนสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .993 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการสร้างกลุ่มอาสาสมัครหรือเครือข่ายชุมชนที่สนใจด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .970

2.3 ด้านการมีจิตสำนึก ผลการศึกษาพบว่า การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ด้านการมีจิตสำนึกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .245 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสร้างสื่อรณรงค์ เช่น ป้ายรณรงค์คลิปวิดีโอ หรือสื่อออนไลน์ เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .401 รองลงมาคือ จัดกิจกรรมปลูกฝังแนวคิดด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .913 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือจัดอบรมหรือกิจกรรมเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกให้ประชาชนห่วงใยผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .882

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ผู้วิจัยสรุป และอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การสร้างความรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีจิตสำนึก สูงสุดเป็นลำดับที่ 1 และเมื่อพิจารณารายด้าน ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1.1 ด้านมลภาวะ พบว่า การสร้างความรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก **เป็นลำดับที่ 2** ของการสร้างความรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท ในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะ กิจกรรมรณรงค์ลดการใช้พลาสติกและวัสดุที่ก่อให้เกิดมลภาวะสามารถเห็นผลและปฏิบัติได้จริงในชีวิตประจำวัน ทำให้ประชาชนตระหนักและมีส่วนร่วมได้ง่าย ขณะที่การติดตั้งป้ายเตือนในพื้นที่เสี่ยงก็เป็นสิ่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและช่วยกระตุ้นการรับรู้โดยตรง ส่วนการอบรมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะและการจัดการขยะมูลฝอยที่ถูกต้องวิธีมีความซับซ้อน ต้องอาศัยเวลา ความเข้าใจ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงได้รับความสำคัญน้อยกว่ากิจกรรมในด้านอื่น ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรिता เจริญจันทา (2566) ได้ศึกษาเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในพื้นที่อำเภวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับการตระหนักถึงผลที่ตามมาเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของประชาชนในพื้นที่อำเภวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติมา วงศ์วัฒนา (2566) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างความรู้ของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมในตำบลบ่อพลอย อำเภบ่อไร่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า 1) การสร้างความรู้ของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมในตำบลบ่อพลอย อำเภบ่อไร่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า การสร้างความรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก **เป็นอันดับ 3** ของการสร้างความรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธรบาท ทั้งนี้เป็นเพราะการเข้าร่วมกิจกรรมทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะและแหล่งน้ำเป็นกิจกรรมที่ทำได้ง่าย ใช้เวลาน้อย เห็นผลลัพธ์ชัดเจน และเป็นกิจกรรมที่ประชาชนคุ้นเคย จึงได้รับความร่วมมืออย่างกว้างขวาง ขณะที่การปลูกต้นไม้และสร้างสวนสาธารณะก็เป็นกิจกรรมที่ประชาชนเห็นความสำคัญและมีประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิต แต่ต้องใช้ทรัพยากรและเวลามากกว่า ส่วนการสร้างกลุ่มอาสาสมัครหรือ

เครือข่ายชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมนั้น ต้องการการจัดระบบ การบริหารจัดการ และความต่อเนื่อง จึงเป็นเรื่องที่ยากต่อการดำเนินการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้ได้รับความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับกิจกรรมอื่น ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัชชานุช พิธิธนาวัฒน์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่เกษตรกรรมกิ่งอุตสาหกรรมตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภกร พิศาลประสิทธิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณีนรัตน์ ชัยยะ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและความร่วมมือในการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า การมีส่วนร่วมและความร่วมมือในการจัดการสิ่งแวดล้อม จึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญอันดับแรก ในการเสริมสร้างจิตสำนึกรักและหวงแหนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน จึงต้องประสานความร่วมมือกันเพื่อช่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 ด้านการมีจิตสำนึก พบว่า การสร้างความตระหนักรู้ของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระพุทธบาท อำเภอพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก **เป็นอันดับ 1** ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในทุกด้าน ทั้งนี้เป็นเพราะการสร้างสื่อรณรงค์ เช่น ป้าย คลิป วิดีโอ หรือสื่อออนไลน์ เป็นช่องทางที่เข้าถึงง่าย กระตุ้นความสนใจได้รวดเร็ว และสามารถเผยแพร่ซ้ำได้หลายครั้ง ทำให้ประชาชนรับรู้และเกิดจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมได้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่กิจกรรมปลูกฝังแนวคิดด้านการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม แม้จะมีความสำคัญและได้รับการยอมรับ แต่ต้องอาศัยการจัดกิจกรรมเป็นระยะและความร่วมมือจากหลายฝ่าย จึงทำให้ผลลัพธ์เห็นได้ช้ากว่า ส่วนการอบรมหรือกิจกรรมเสริมสร้างทัศนคติให้ประชาชนห่วงใยผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต แม้มีประโยชน์เชิงความรู้ แต่ลักษณะกิจกรรมที่เป็นทางการและต้องใช้เวลา อาจไม่ดึงดูดความสนใจของประชาชนมากนัก จึงได้รับความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมอื่น ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวลีวรรณ ปราณิธรรม (2564) ได้ศึกษาเรื่องความตระหนักและการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีการตระหนักรู้ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก แนวทางและรูปแบบการมีส่วนร่วม

ในการจัดการการอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประกอบด้วย การให้ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม การสร้างความตระหนักและจิตสำนึก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรจัดกิจกรรมรณรงค์ลดการใช้พลาสติกและวัสดุที่ก่อให้เกิดมลภาวะในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างพฤติกรรมเชิงบวกและลดผลกระทบด้านมลภาวะ

1.2 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรติดตั้งป้ายสื่อสารหรือป้ายเตือนเกี่ยวกับพื้นที่เสี่ยงมลภาวะ เช่น บริเวณแหล่งน้ำและถนนสายหลัก เพื่อสร้างความตระหนักและป้องกันการเกิดมลภาวะ

1.3 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะและแหล่งน้ำ รวมถึงโครงการปลูกต้นไม้และสร้างสวนสาธารณะ เพื่อสร้างความผูกพันกับสิ่งแวดล้อม

1.4 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรจัดอบรมหรือสร้างสื่อรณรงค์ เช่น ป้าย คลิปวิดีโอ หรือสื่อออนไลน์ เพื่อกระตุ้นจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อผลกระทบของมลภาวะต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต

1.5 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรเผยแพร่ตัวอย่างชุมชนที่ใช้ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอย่างคุ้มค่า และจัดทำคู่มือแนะนำการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติในชีวิตประจำวันอย่างปลอดภัยและยั่งยืน

1.6 เทศบาลเมืองพระพุทธรบาท อำเภอพระพุทธรบาท จังหวัดสระบุรี ควรจัดกิจกรรมสาธิตการใช้ทรัพยากรและวัสดุเหลือใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น การทำปุ๋ยหมักและการรีไซเคิล เพื่อสร้างแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลกระทบระยะยาวของกิจกรรมสร้างความตระหนักรู้ต่อพฤติกรรมของประชาชนในด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม

2.2 ควรศึกษาประสิทธิผลของสื่อรณรงค์และกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละกลุ่มประชากร เช่น เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ เพื่อออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสมและตรงกลุ่มเป้าหมาย

2.3 ควรประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ความพร้อมของชุมชน ทรัพยากร และความเข้าใจเรื่องสิ่งแวดล้อม

2.4 ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างการสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมกับการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนากลยุทธ์การจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม. (2566). **แนวทางสร้างสรรค์ Eco School โรงเรียนสิ่งแวดล้อม**

ศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. ค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2568, จาก <http://www.deqp.go.th/media/36848/development-resize.pdf>

เกษม จันทรแก้ว. (2565). **วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โกวิทย์ พวงงาม. (2557). **มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น วิสัยทัศน์กระจายอำนาจและการบริหารงานท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

ครองชัย หัตถา. (2559). **ภาคใต้ในสังคมพหุวัฒนธรรม**. เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการ. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2556). **การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบทในการบริหารงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชุลีวรรณ ปราณิธรรม. (2564). ความตระหนักและการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสาร ราชภัฏสุราษฎร์ธานี**, 8(2), 73-94.

ณัฐวิวัฒน์ สุทธิโยธิน. (2559). **ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก การสร้างจิตสำนึกและการปลูกฝังจิตสำนึก.**

สืบค้นเมื่อ 17 มีนาคม 2568, จาก <http://nattawatt.blogspot.com/2016/12/consciousness.html>

เทศบาลเมืองพระพุทธรูป. (2567). **ข้อมูลสำนักงาน.** สระบุรี: เทศบาลเมืองพระพุทธรูป.

นงลักษณ์ จิ๋ว. (2561). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนสำหรับการบริหารบัญชีเกษตรกรอินทรีย์ ของ ศูนย์การเรียนรู้ การเพาะเลี้ยงไส้เดือน ตำบลแม่ปะ อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. **วารสาร**

สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 7(2), 97- 105.

นาท ตันตวิรุฬห์ และ พูลทรัพย์ สมุทรสาคร. (2558). **วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและการบริหารทรัพยากร.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2556). **การมีส่วนร่วม : หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สิริลักษณ์การพิมพ์.

นิภาภรณ์ เกียรติสุข. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยในเขต เทศบาลเมืองชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2557). **กลวิธี แนวทาง วิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.

บัณฑิต จุลาสัย. (2558). **การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม: ทางด้านสุนทรียภาพ.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสาธ อิศรปรีดา. (2563). **ความพึงพอใจ.** กรุงเทพฯ: กราฟิการ์ต.

พดี เสตพรณ. (2564). **ชีวิตกับสิ่งแวดล้อม.** กรุงเทพฯ: พิธิษฐการพิมพ์.

พระสุริโย สุโขโต. (2563). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร บริหาร ส่วนตำบลสนับทึบ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารพุทธ นวัตกรรมและการจัดการ,** 3(2), 11–21.

ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2557). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนา
ปัจจุบันของประเทศไทยในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ:
ศักดิ์โสภาคการพิมพ์.

มนัส สุวรรณ. (2549). การจัดการสิ่งแวดล้อม หลักการและแนวคิด. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

มาริส นิมกุล. (2562). ความสำเร็จในการจัดการสิ่งแวดล้อมกรณีศึกษาเทศบาลเมืองน่าน.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มาริษา ภูงามเขียว. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนักรู้สถานการณ์การทำงานเพื่อความ
ปลอดภัยของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตแป้งมันสำปะหลังแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัญจวน อินทรกำแหง. (2558). การบริหารจัดการเพื่อพิชิตปัญหา. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.

รุ่งทิพย์ บำรุงสุข. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม : กรณีศึกษาเขตลุ่มน้ำแม่กลอง
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วินัย วีระพัฒนานนท์. (2560). สิ่งแวดล้อมและการพัฒนา. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข
อาเซียน.

สมพงษ์ สิงหะพล. (2562). ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่. *สีมาจารย์*, 13(27), 15-16.

สุพจน์ พิสุทธิวงศ์. (2559). การศึกษาการมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหายาฆ่าของผู้นำชุมชนใน
เขตจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีววิทยาและ
งาน
ยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุนีย์ มัลลิกะมาลย์. (2557). รัฐธรรมนูญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพิทักษ์
รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน. (2558). สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากร.
พระนครศรีอยุธยา: องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน.

อรรถพรณ ภูมิสุวรรณ. (2554). **การมีส่วนร่วมของสมาชิกนิคมในการจัดการนิคมสร้างตนเอง เพื่อการพึ่งพาตนเอง : ศึกษาในนิคมสร้างตนเองภาคใต้ตามแผนถนนสภาพนิคม.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำนาจ เจริญศิลป์. (2563). **การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.** กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.

Bradberry, T., & Greaves, J. (2005). **The Emotional intelligence Quick Book: everything you need to know to put your EQ to work.** New York: Simon & Schuster.

Breckler, S. W. (1986). **Attitude Structure & Function.** Hillsdale, New Jersey: L. Erlbaum Association.

Bloom, B. (1971). **Hand book on formative and summative evaluation of student learning.** New York: McGraw-Hill.

Butsabasri, P. (2012). **Awareness and Attitude of Executives and Employees Towards Public Relations. Internal of Eastern Water Resources Development and Management Public Company Limited.** University of the Thai Chamber of Commerce. (in Thai).

Cameron, K. M., & Whetten, W. E. (1983). Overcoming Resistance to Change. **Human Relation.** 1(11), 99.

Chalermklin, P. (2008). **Awareness of Gateway City Industrial Estate Staff on Characteristics of Environmental Problems., Awareness of Gateway City Industrial Estate Staff on Characteristics of Environmental Problems.**

Cohen, J., & Uphoff, N. (1977). **Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation.** Cornell University, Ithaka.

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

Davis, K., & Newstrom, J. (1985). **Human behavior at work: organization behavior.** (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw Hill.

Hodgkinson, C. (1991). **School Management and Organization; Education; Values; Leadership; Philosophy; Aims and Objectives; United States Albany, NY: State University of New York Press.**

Putti, J. M. (1987). **Management: A function approach**. Singapore: McGraw-Hill Book Company.

Reeder, W. W. (1963). **Some Aspects of the Information Social Programmer on Direction Factors in Belief – Disbelief and Social Action**. New York: Cornell University.

United Nation. (1975). **Popular Participation in Decision Making of Development**. New York: United Nations Publication.

Winslow, J. H., & Gubby, S. (1976). **The Land is Our Life**. Port Moresby: Published by Office of Environment, Papua New Guinea.

Wolman, T. E. (1973). **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools**. New Jersey: Prentice-Hall.

คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของ
เทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

SERVICE QUALITY OF CONSTRUCTION PERMIT, ALTERATIONS

AND DEMOLITION SERVICES OF KHURAT TOWN

, BANG BUA THONG DISTRICT,

NONTHABURI PROVINCE

นนทวุฒิ จินาสุน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 355 คน คัดเลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $t - test$ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว $F - test$ (One – Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$

= 4.11) รองลงมาคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 4.09$) ด้านคุณภาพของงานบริการ ($\bar{x} = 4.04$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ($\bar{x} = 3.96$) และ (2) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนผู้มารับการบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน ขณะที่ประชาชนผู้มารับการบริการที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร เทศบาลเมืองคูร์ด

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the service quality of construction permit, alterations and demolition services of Khurat Town Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, and (2) to conduct a comparative study of the service quality of construction permit, alterations, and demolition services of Khurat Town Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population consisted of 355 residents who used construction permit services at Khurat Town Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics included percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance (F-test).

The research results found that (1) The overall service quality of construction permit, alterations, and demolition services of Khurat Town Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, was high ($\bar{x} = 4.06$). When considering each aspect, service quality was high, with the two highest averages being service personnel. The highest average score was the knowledge of service staff ($\bar{x} = 4.11$), followed by the convenience of the service location ($\bar{x} = 4.09$) and the quality of service ($\bar{x} = 4.04$). The lowest average score was the information received from the service ($\bar{x} = 3.96$), and (2) the comparison for the service quality of construction permit, alterations, and demolition services of Khurat Town Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, found that service recipients of different genders, ages, occupations, and incomes showed different levels of satisfaction with the service quality. Meanwhile, service recipients of different levels of education showed no difference in satisfaction with the service quality.

Keywords: Service Quality, Building Permit Applications, Building Modifications, Demolition, Khurat Town Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการของท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและพนักงานเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อประชาชนทุกคนที่เข้ามาติดต่องานในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามภารกิจและกฎหมายได้กำหนดไว้ และในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจุบันนี้ ท้องถิ่นเองก็ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์เพื่อให้ประชาชนรับรู้ช่องทางการให้บริการต่าง ๆ และเพื่อให้เกิดการเข้าถึงข่าวสารและข้อมูลนั้นท้องถิ่นเองก็ต้องปรับกลยุทธ์ในการบริการด้วยการเข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น (อรุณ ไชยนิติก, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีกระทรวงมหาดไทยกำกับดูแล และมีความใกล้ชิดประชาชน เกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การบริการประชาชนประกอบกับการปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นระบบการปกครองตนเองในแต่ละพื้นที่ ซึ่งการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแยกกิจกรรมบริการ (Service activities) ได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค และการบริการเฉพาะด้านการบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public utility service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป อันเป็นการให้บริการที่กระจายกันไปทั้งพื้นที่ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาขอรับบริการโดยตรงก็สามารถรับบริการได้ เช่น การก่อสร้างซ่อมแซมถนน ทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ เป็นต้น การบริการเฉพาะด้าน (Specific services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ มีพนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้คอยให้บริการ ณ ที่สำนักงานเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุข งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษี งานการศึกษาและวัฒนธรรม งานสวัสดิการผู้สูงอายุและผู้พิการ และงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารต่าง ๆ จะเห็นได้ว่างานดังกล่าวล้วนแล้วแต่เป็นงานให้บริการแก่ประชาชนและเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งจะเห็นว่าการปฏิบัติงานให้บริการต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนสูงสุด (ชัยณรงค์ ถาวรเพียร, 2561)

ในอดีต ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเข้ามาควบคุมการก่อสร้างอาคาร ประชาชนจึงมีอิสระในการก่อสร้างอาคารอย่างไรก็ได้ตามความต้องการของตน ซึ่งวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างสมัยก่อนส่วนใหญ่ จะเป็นไม้ ไม้ไผ่ ใบไม้ ทำให้อาคารขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความสวยงาม และสามารถก่อสร้างอาคารโดยมีขนาดความสูงเท่าไรก็ได้ ทำให้ในอดีตอาคารที่มีความสูงมาก ๆ จะไม่มีความมั่นคง แข็งแรง

และอาจไม่มีความปลอดภัย เพราะไม่มีกฎหมายควบคุม จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2522 ประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้าและขยายตัวมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ การก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคง แข็งแรง ความปลอดภัย การป้องกันอัคคีภัย การสาธารณสุข การรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การสถาปัตยกรรม และการอำนวยความสะดวกแก่การจราจร จึงมีการตรากฎหมายสำหรับ ควบคุมอาคารขึ้นมา เรียกว่า พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ปัจจุบัน ประเทศไทยมีกฎหมายที่ใช้ในการควบคุมอาคารโดยทั่วไป คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีการแก้ไขจำนวน 4 ครั้ง คือ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2543 พระราชบัญญัติ ควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2558 เพื่อ ควบคุมและตรวจสอบการก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้าย การใช้ หรือเปลี่ยนการใช้อาคารที่อยู่ใน เขตพื้นที่ควบคุมอาคาร เขตผังเมืองรวม หรือเป็นประเภทอาคารที่ถูกควบคุมตามกฎหมาย (พิมุข สุศีลสัมพันธ์ และฟ้าใส สามารถ, 2563) การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร เป็นบริการของหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายควบคุมอาคารหรือพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้มารับการบริการของด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านคุณภาพของงานบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชาชนผู้ให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ดอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 355 คน ซึ่งได้คัดเลือกโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

3. พื้นที่ศึกษา

ศึกษาในพื้นที่เทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะทั่วไปของประชาชนผู้ให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็น

4.1.1 เพศ

4.1.2 อายุ

4.1.3 การศึกษา

4.1.4 อาชีพ

4.1.5 รายได้

4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

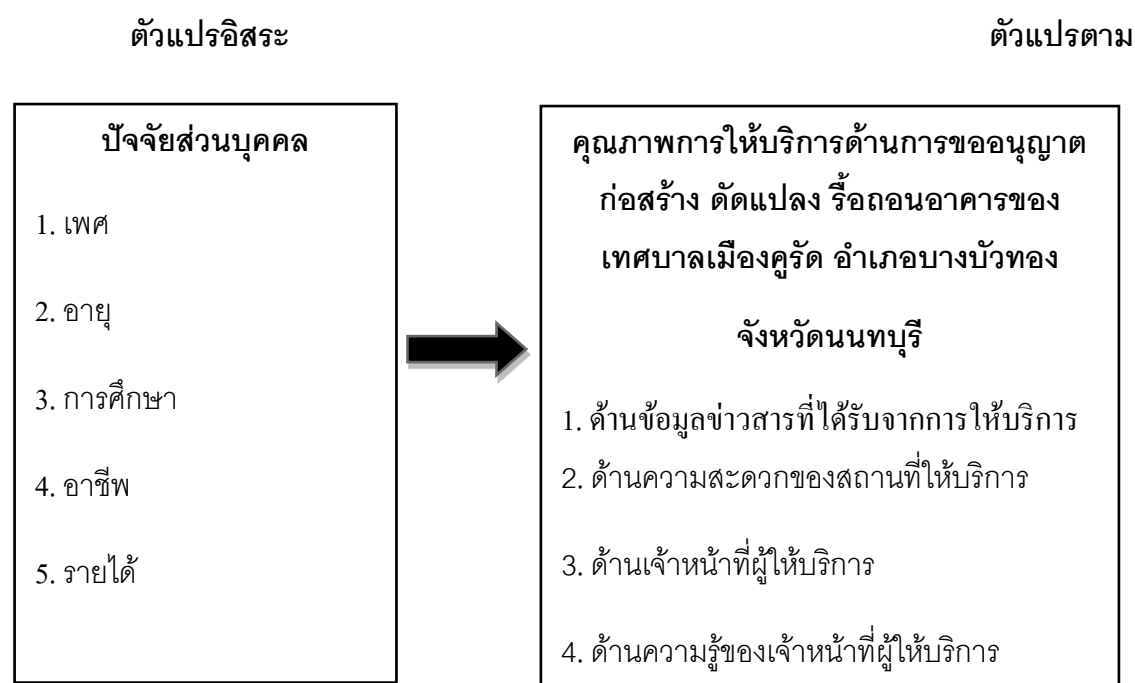
4.2.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

4.2.2 ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

- 4.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.2.4 ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4.2.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายการให้บริการ

Merdick and Russell (1987) กล่าวถึง ความหมายของการให้บริการว่า ถ้าเป็นมุมมองในเชิงเศรษฐกิจ คือ การใช้เวลา สถานที่ รูปแบบ หรือจิตวิทยาให้เกิดประโยชน์ สูงสุด อีกแง่หนึ่งของการให้บริการ เป็นสิ่งตรงข้ามกับสินค้า กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ สามารถผลิตและขายหรือใช้ได้ในเวลาต่อมา ส่วนการให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และยังสามารถเกิดสูญหายไปได้ มักจะเกิดพร้อมหรือใกล้เคียงกับการบริโภค อย่างไรก็ตามไม่สามารถแยกสินค้าและบริการออกจากกันได้ เพราะเราซื้อสินค้าต้องมีบริการที่สะดวกสบายและถ้าเราซื้อบริการสินค้านั้นก็ต้องให้ความสะดวกสบายได้

Lovelock (1996) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า มีความหมายในเชิงกว้าง โดยเป็นแนวคิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อสามารถและอาจทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

เจนจิรา ภาคบุบผา (2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า หมายถึง ความต้องการของลูกค้าและตัวชี้วัดระดับการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังในขณะที่มีการส่งมอบบริการ

เบญจมา แฉ่งเวชฉาย (2561) ได้กล่าวถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพว่า เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้น การเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีการที่จะสร้างความแตกต่างให้แก่องค์กร และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มจำนวนของผู้บริโภค

วิชัย ปิติเจริญธรรม (2558) ให้ความหมายบริการ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการ และอาจต้องยอมรับเมื่อต้องรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น ถือเป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติ และได้รับประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นตลอดจนต้องมีการสร้างสรรค์งานบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2559) ให้ความหมายบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีความตั้งใจในการที่จะส่งมอบบริการนั้น

และได้ให้ความหมายการบริการ คือ เป็นกระบวนการ/กระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น

ชิษณุทัศน์ พิษยประภาพัฒน์ (2558) การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการเสนอแก่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ซึ่งจะต้องมีลักษณะสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะแก่สถานการณ์ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น และต้องมียุทธศาสตร์สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หลักความสม่ำเสมอ หลักความเสมอภาค หลักความประหยัด หลักความสะดวกในการให้บริการทุกครั้ง

ศิริพร ตันติพลูวินัย (2558) กล่าวว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น ดังนั้น งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ผู้มารับบริการพอใจซึ่งผู้มารับบริการทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัันดังนั้นการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้มารับบริการจะทำให้ผู้มารับบริการพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

สรุป การให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แบ่งแยกไม่ได้ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การให้บริการที่มีคุณภาพจึงต้องปฏิบัติโดยถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความแตกต่างและความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

Schermerhorn and Hunt (2000) กล่าวถึงการบริการว่ามีลักษณะสำคัญ แบ่งได้ 4 ประการ ได้แก่

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติที่ผู้มารับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่จำเพาะเจาะจง ตรงกับอรรถาธิบาย เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ไว้ภายหลัง ซึ่งจะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการให้อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและตัดสินใจเข้ารับบริการ ได้แก่

1) สถานที่ (Place) ที่ต้องสามารถอำนวยความสะดวก สร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้มารับบริการ มีความสะอาด สวยงาม มีที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศที่ดี ที่จอดรถสะดวกเพียงพอ

2) บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี ใช้คำพูดเหมาะสม มีความเต็มใจในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องจัดระบบการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อได้ง่าย โดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

4) สัญลักษณ์ (Symbol) คือการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่น่าเสนอ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ ป้ายชี้บอกสถานที่ต่าง ๆ ที่ชัดเจน

5) ราคา (Price) คือการกำหนดราคาของการบริการที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ และมีการแจ้งค่าบริการที่ชัดเจน

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการให้บริการจะต้องเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทันที

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity or variability) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในการและครั้งที่ให้บริการ ทำให้ยากต่อการกำหนดเป็นมาตรฐานหรือควบคุมคุณภาพการให้บริการ การบริการจะเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ให้บริการหรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดได้ลำบาก

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญประโยชน์ถ้าไม่มีผู้มารับบริการ ทำให้มีการวางแผนที่ลำบาก อาจทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทันในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการมาก และในขณะเดียวกันผู้ให้บริการกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 355 คน ซึ่งถูกเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การเก็บข้อมูลจะ

ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 30 สิงหาคม 2568 โดยผู้วิจัยได้พิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านคุณภาพของงานบริการ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามและศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎี หลักการ องค์ประกอบ เพื่อนำมาจัดทำนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถาม

3. พัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2) ด้านความ

สะดวกของสถานที่ให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 5) ด้านคุณภาพของงานบริการ

4. ร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

5. นำร่างแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในแบบ สอบถามและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากร จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นโดยวิธีครอนบาค (Cronbach)

7. นำไปจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือก พร้อมชี้แจงรายละเอียดและวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและสามารถตอบได้ครบถ้วนถูกต้อง ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองเพื่อรับประกันว่าจะได้แบบสอบถามกลับครบตามจำนวนที่กำหนด

2. หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการประมวลผลและวิเคราะห์ต่อไปตามขั้นตอนที่วางไว้

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. ได้รับแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กลับคืนมาและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวน 355 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. กำหนดการให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

มีความพึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มีความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3. นำคะแนนที่ได้หาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ เสนอในรูปแบบตาราง

2. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายด้านและโดยรวม เสนอในรูปแบบตาราง

3. นำผลการวิเคราะห์ทางสถิติมาประมวลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลความหมายว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลความหมายว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลความหมายว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลความหมายว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลความหมายว่า	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

1.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อกับรวมทุกข้อโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Item – Total Correlation)

1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ ร้อยละ (Percentage)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศ แตกต่างกันได้แก่ t – test (t-Samples)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (One – Way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ดอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี อาชีพหลักของผู้ตอบแบบสอบถามคือธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท

2. คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา คือ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านคุณภาพของงานบริการ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$)

2.1 คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.10$) ความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ของข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.07$) ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$) หน่วยงานมีระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารที่สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.85$) และหน่วยงานมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.69$)

2.2 คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.26$) ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่อรับบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร ($\bar{X} = 4.16$) มีป้ายและแผนผังที่ชัดเจนสำหรับบอกสถานที่ต่าง ๆ ในสำนักงาน ($\bar{X} = 3.90$) และมีพื้นที่จอดรถที่สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.87$)

2.3 คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความสุภาพและความอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ ความเป็นกันเองและความมีเมตตาจิตของเจ้าหน้าที่ และความมีมนุษยสัมพันธ์และรอยยิ้มสดใสของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.24$) ความสนใจและความตระหนักรู้ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$) ความอดทนและความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.96$) และความเชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$)

2.4 คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณา โดยรวม อยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและมีความรู้ในด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารที่ดี ทำให้ประชาชนเข้าใจข้อมูลและบริการที่ได้รับอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.12$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือ

ประชาชนในการขอรับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.09$)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ต อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ต อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีค่าน้อยที่สุด

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามลำดับได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพและถ่อมตน มีความเป็นกันเองและไม่ตรีจิต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพร้อมรอยยิ้มสดใส มีความสนใจและตระหนักรู้ในการให้บริการ มีความอดทนและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รวมถึงความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ จึงทำให้ประชาชนรับรู้ถึงความเอาใจใส่และความสามารถของเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดาราวรรณ มากมูล (2567) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.04) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณเพ็ญแข ไฉมอ่อน (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

1.2 ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน สามารถตอบคำถามประชาชนได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความรู้ในด้านการให้บริการที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีทักษะในการสื่อสารที่ดี ทำให้ประชาชน

เข้าใจข้อมูลและบริการที่ได้รับ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนในการขอรับบริการ และ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรวรรณ ทรัพย์ประสิทธิ์ (2565) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล หนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิ รัตน์ ชนะสิมมา (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระ ภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำมีระดับความ คิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิโรจน์ จรุงดี (2565) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะสถานที่ ให้บริการมีความสะอาด การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่อรับ บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร มีป้ายและแผนผังที่ชัดเจนสำหรับบอกสถานที่ ต่าง ๆ ในสำนักงาน และมีพื้นที่จอดรถที่สะดวกสบาย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรพล สุตรสุข (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสาม หมอ อำเภอกำแพงแก้ว จังหวัดชัยภูมิ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิ รัตน์ ชนะสิมมา (2564) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระ ภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองนาคำมีระดับความ คิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เยาวธิดา สุริจักหงส์และ รัชดา ภักดียิ่ง (2565) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล ตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคารของเทศบาลเมืองคูร์ด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ โดยด้านเจ้าหน้าที่และความรู้ของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ขณะที่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับและระบบอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างของความพึงพอใจในบางด้านตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ จากผลสรุปดังกล่าว ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และแนวทางการศึกษาค้นคว้าต่อไปสามารถจัดทำได้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) เทศบาลเมืองคูร์ดควรจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและทันสมัยมากขึ้น เช่น การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตและแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วและสะดวก
- 2) เทศบาลเมืองคูร์ดควรมีการปรับปรุงและจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ เช่น พื้นที่จอดรถ บ้ายและแผนผังสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น
- 3) เทศบาลเมืองคูร์ดควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการให้คำแนะนำที่ชัดเจน การสื่อสารที่เข้าใจง่าย และการให้บริการที่เชื่อถือได้ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
- 4) เทศบาลเมืองคูร์ดควรเสริมมาตรการให้บริการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยืดหยุ่นต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความมั่นใจและความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม
- 5) เทศบาลเมืองคูร์ดควรการจัดฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านการใช้เทคโนโลยีและการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร จะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และลดความล่าช้าในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและกลุ่มผู้มีอาชีพหลากหลายมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในระดับภูมิภาค และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับบริการ
- 2) ควรศึกษาผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบออนไลน์ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนอาคาร เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยและเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด
- 3) ควรศึกษาเพิ่มเติมการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เพื่อให้เข้าใจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในกระบวนการให้บริการ
- 4) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของประชาชนกับลักษณะเฉพาะของเจ้าหน้าที่และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร เพื่อพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานที่เหมาะสมและยั่งยืน

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (ม.ป.ป.). **บทที่ 2 ความจำเป็นและความเหมาะสมในการดำเนินการควบคุมอาคาร**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดงเหนือ. (ม.ป.ป.). **คู่มือการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือรื้อถอนอาคาร**. สกลนคร: กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลดงเหนือ.
- เจนจิรา ภาคบุผา. (2561). **การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชัยณรงค์ ถาวรเพียร. (2561). **การศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงรื้อถอนอาคาร ของกองช่างเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดระยอง**. งานนิพนธ์

วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีวิศวกรรม กลุ่มวิชาเทคโนโลยีการ จัดการงานก่อสร้าง คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2556). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง, *เทศาภิบาล*, 88(5), 11-14.

ชีษณุทัศน์ พิทยประภาพัฒน์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ดาราวรรณ มากมูล. (2567). *การศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของประชาชนในการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ภายในสำนักงานเขตบางกอกน้อย จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการงานวิศวกรรม บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

เทศบาลเมืองบางคูรัด. (2567). *ข้อมูลพื้นฐานตำบล*. นนทบุรี: เทศบาลเมืองบางคูรัด.

ธิตีวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด.(2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่10 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: สุวีริยา สาส์น.

เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). *ความหมายคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรหมเพ็ญแข ใจม่อน. (2564). *คุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลไทรงาม อำเภอ ไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร*. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(3), 566-580.

พิมุข สุศีลสัมพันธ์ และฟ้าใส สามารถ. (2563). *นโยบายของรัฐในการควบคุมอาคาร: มุมมองด้านกฎหมาย*. *วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 7(2), 49-64.

เยาวธิดา สุริจักหงส์และ รัชดา ภักดิ์ยิ่ง. (2565). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การให้บริการของเทศบาลตำบลแก่นฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 7(11), 1-16.

ลดาวัลย์ ขึ้นชมบุญ. (2565). คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วิโรจน์ จริงดี. (2565). คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2559). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

สุเมธ ดวงแก้ว, เมงลิ้ม ฮอย และขวัญกมล ดอนขวา. (2566). ความคาดหวังการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง และรื้อถอนหรือเคลื่อนย้ายอาคารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชนในเขต อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. **วารสารกลยุทธ์และความสามารถทางการแข่งขันองค์กร**, 2(4), 32-47.

อรุณ ไชยนิติก. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูวัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**, 8(6), 147-163.

Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). **Development of indices of Access to. Medical Care**. Michigan: Ann Arbor Health. Administration Press.

Cullen, R. (2001). **Perspectives on user satisfaction surveys**. Library Trends, 49.

Gerson, L. P. (2006). **Aristotle and other Platonists**. Ithaca and London: Cornell University Press.

Goetsch, D. L., & Davis, S. (2006). **Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing, and Services** (5th ed.). Pearson Prentice Hall.

Gronroos, C. (1982). **An Applied Service Marketing Theory**. European Journal of Marketing, 16, 30-41.

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition**. Lexington Books, Lexington.

Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, I. T. (2014) The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions and Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 148, 161-169.

Kotler, P. (2000). **Marketing management (The millennium ed.)**. New Jersey: Prentice. Hall International.

Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). **Marketing Management**. Pearson Education.

LoveLock, H. C. (1996). **Managing Services**. New York: McGraw - Hill Book Company.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance**. New York: McGraw-Hill.

Schermerhorn, J. R., & Hunt, J. G. (2000). **Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality, **Journal of Marketing**, 52.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน

ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

**FACTORS AFFECTING DECISION TO VOTE THE HOUSE OF
REPRESENTATIVES MEMBERS OF PEOPLE IN**

MUEANG PATHUM THANI DISTRICT,

PATHUM THANI PROVINCE

นิตยา ศรีบุญรินทร์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 85,311 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน กำหนดขนาดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของของ เครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึง t-test และ One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.833) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง (ค่าเฉลี่ย 2.982) รองลงมาคือ ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.798) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.729) และ (2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ด้านอายุ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 31–40 ปี ที่ให้ความสำคัญกับวิธีการหาเสียงมากกว่ากลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป

คำสำคัญ: ปัจจัย การตัดสินใจ การเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the factors affecting decision to vote the House of Representatives members of people in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, and (2) to compare the factors affecting decision to vote the House of Representatives members of people in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, classified by personal factors.

The research was quantitative. The population used in the research was the people aged 18 years and over living in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, totaling 85,311 people. The sample was 382 people. The size was determined using the ready-made table of Krejci and Morgan. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean, and standard deviation, including t-test and One-Way ANOVA.

The research results found that (1) The factors affecting decision to vote the House of Representatives members of people in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province were at a moderate level overall (average 2.833). When considering each aspect, it was found that the factors affecting the decision were at a moderate level in all aspects. The highest average score was the candidate's policy and political party (average score of 2.982), followed by the candidate's campaign method (average score of 2.798), and the lowest average score was the candidate's characteristics (average score of 2.729), (2) the factors affecting decision to vote the House of Representatives members of people in Mueang Pathum Thani District, Pathum Thani Province, classified by personal factors found that people with different genders, education levels, occupations, and average monthly incomes had opinions in general and in each aspect that were not statistically

significantly different. In terms of age, there was a statistically significant difference in the candidate's campaign method, especially the 31–40 age group who gave more importance to the campaign method than the 60 and over age group.

Keywords: Factors, Decision, Vote, Member of the House of Representatives, Pathum Thani Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นกิจกรรมที่สะท้อนถึงความต้องการและระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน คุณภาพของพรรคการเมืองในการนำเสนอนโยบายสาธารณะ รวมถึงความจริงใจของรัฐในการร่วมสร้างบรรยากาศประชาธิปไตยให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ส่วนการออกเสียงเลือกตั้งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งสามารถเห็นได้อย่างเด่นชัดจากบทบัญญัติข้อ 21(1) แห่งปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) โดยสรุปใจความสำคัญได้ว่า “เจตจำนงของประชาชนย่อมเป็นมูลฐานแห่งอำนาจของรัฐบาลผู้ปกครอง เจตจำนงดังกล่าวต้องแสดงออกโดยการเลือกตั้งอันสุจริต ซึ่งจัดขึ้นเป็นครั้งคราวตามกำหนดเวลา ด้วยการลงคะแนนเสียงของชายและหญิงโดยถือหลักคนละหนึ่งเสียงเท่ากัน และกระทำการลับ ด้วยวิธีการอื่นใดที่จะรับประกันว่าการลงคะแนนเสียงเลือกตั้งเป็นไปโดยเสรี” (Thongthammachat et al., 1988)

โดยในปัจจุบัน มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 เมื่อวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย โดยได้บัญญัติไว้ในหมวด 4 หน้าที่ของปวงชนชาวไทย ในมาตรา 50 (7) ว่าประชาชนต้องไปใช้สิทธิเลือกตั้งหรือลงประชามติอย่างอิสระ โดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของประเทศเป็นสำคัญ รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้กำหนดให้สภาผู้แทนราษฎรประกอบด้วยสมาชิกจำนวนห้าร้อยคน โดยเป็นสมาชิกซึ่งมาจากการเลือกตั้งแบบแบ่งเขตเลือกตั้งจำนวนสามร้อยห้าสิบคน และเป็นสมาชิกซึ่งมาจากบัญชีรายชื่อของพรรคการเมืองจำนวนหนึ่งร้อยห้าสิบคน (ปิยะรัตน์ สนแจ้ง, 2561)

การตัดสินใจของประชาชนในการเลือกตั้งสะท้อนถึงเจตจำนงทางการเมืองของประชาชน อีกทั้งยังส่งผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะและการบริหารประเทศอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในเขตเมืองที่มีพลวัตทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองสูง เช่น อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประชากรหลากหลาย ทั้งกลุ่มดั้งเดิมและผู้อพยพเข้าเมือง รวมถึงมีลักษณะเป็นชุมชนเมืองกึ่งชานเมืองที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง

จากการเลือกตั้งในช่วงที่ผ่านมา พบว่าพฤติกรรมการลงคะแนนเสียงของประชาชนมีความเปลี่ยนแปลงและแตกต่างกันตามช่วงเวลาและสถานการณ์ โดยมีปัจจัยหลากหลายที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชน เช่น ข้อมูลข่าวสารทางการเมือง บุคลิกภาพและภาพลักษณ์ของผู้สมัคร นโยบายของพรรคการเมือง ประสบการณ์ทางการเมืองของผู้สมัคร ทศนคติส่วนบุคคล บริบททางสังคม รวมไปถึงแรงจูงใจจากครอบครัวและชุมชน ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจในพฤติกรรมทางการเมืองของประชาชน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการประชาธิปไตยในระดับท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. ประชาชนที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยมีขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าในเรื่องนี้มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง และด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 85,311 คน (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 382 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95% หรือยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย

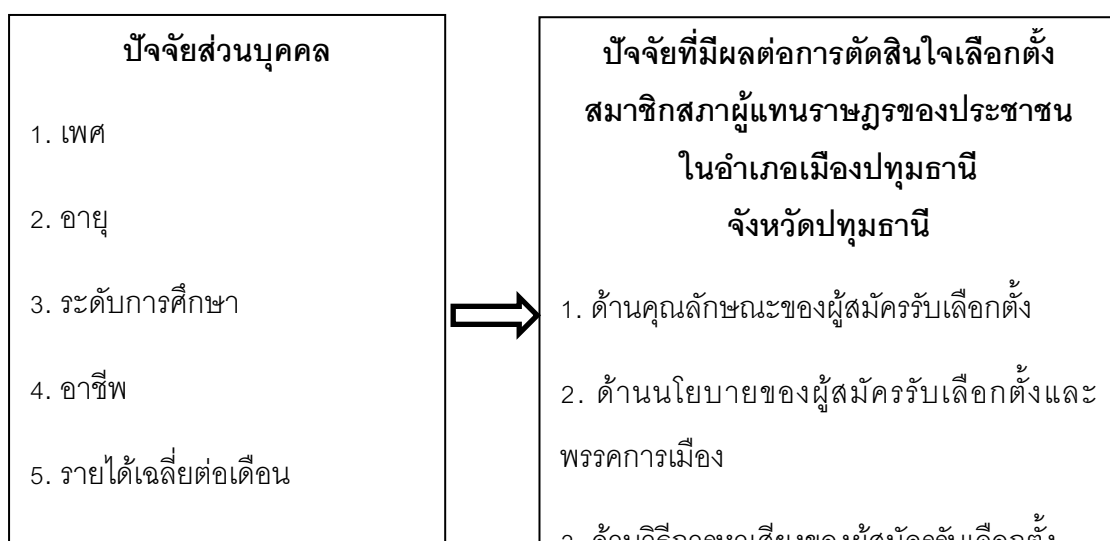
- 1) ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง
- 2) ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง
- 3) ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยจึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การเลือกตั้งนั้นควรเกิดจากการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งไม่อาจแยกออกจากกันได้ จึงจะเป็นการเลือกตั้งที่สมบูรณ์ มิใช่เป็นเพียงสัญลักษณ์ทางการเมืองเพื่อสร้างความชอบธรรมให้กับกลุ่มบางกลุ่มโดยไม่ได้โยงยึดกับประชาชน การที่ประชาชนมีความตื่นตัวและมีความต้องการเข้าไปมีบทบาทในการตัดสินใจของรัฐบาล ย่อมเป็นแรงกระตุ้นซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นที่แท้จริงจากประชาชนในการจัดตั้งพรรคการเมือง อันเป็นจุดเริ่มต้นที่มีพลังของมวลชนคอยสนับสนุน นี่คือการสถาปนาทางการเมืองที่เป็นของประชาชน แต่ในความเป็นจริง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พรรคการเมืองไม่ได้พัฒนาหรือต่อยอดให้ยิ่งรากลึกและแผ่กิ่งก้านจนสามารถผลิตดอกออกผลได้ บางครั้งก็เจ๊งตายเพราะเร่งให้เติบโตเร็ว บางครั้งก็ตัดยอดต่อกิ่งเพียงเพื่อให้เติบโตโดยเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากระบบพรรคการเมืองไทยไม่ได้เกิดจากการรวมตัวต่อสู้เรียกร้องเพื่อแก้ปัญหาเรื่องปากท้องในลักษณะร่วมทุกข์ร่วมสุขของมวลชน ประชาชนมีความทุกข์ยากแต่ขาดการรวมตัวกันเป็นกระบวนการทางสังคมในนามของพรรค จึงทำให้ขาดพลังในการต่อสู้ นี่คือการเริ่มต้นที่ผิดพลาด ผิดตัว ซึ่งพรรคการเมืองไทยมักเกิดจากการรวมตัวของนักการเมืองเพื่อสนับสนุนผู้นำทางการเมืองเป็นสำคัญ (Kotiram, 2018)

สุภรณ์ ศิริวานิช (2552) ให้ความหมายของการเลือกตั้งว่า เป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง โดยการออกเสียงลงคะแนนตามความเห็นของตนเองโดยอิสระว่าจะเลือกผู้ใดเป็นผู้แทนของตนเอง เพื่อเข้าไปใช้อำนาจอธิปไตยในการบริหารกิจการของประเทศ ผู้ที่จะได้รับเลือกตั้งจะเป็นผู้สมัครใจเสนอตัวเข้ามาให้ประชาชนเลือก และผู้ที่ได้รับเลือกตั้งด้วยคะแนนเสียงส่วนใหญ่ จะเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้แทนของประชาชนทั้งหมด มีสิทธิตามที่ได้รับมอบหมายจากประชาชนให้เข้าร่วมเป็นคณะบุคคลในการดำเนินการบริหารและปกครอง

วาทิ ขายชาญ (2553) ให้ความหมายของการเลือกตั้งว่า หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบการเมืองในระบบประชาธิปไตย เพราะการเลือกตั้งเป็นการตัดสินใจของประชาชนผู้ที่เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ว่าบุคคลหรือคณะบุคคลใดสมควรได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้ใช้อำนาจอธิปไตยแทนปวงชน

วัชรวิชัย (2551) ได้ให้ความหมายของการเลือกตั้งว่าเป็นกิจกรรมทางการเมืองที่ประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยได้มีส่วนร่วมทางการเมือง (Political Participation) ซึ่งเป็นกลไกที่แสดงออกซึ่งเจตจำนงของประชาชนที่เรียกร้องหรือสนับสนุนให้มีการกระทำหรือละเว้นอย่างใดอย่างหนึ่งในการเมืองหรือการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะที่จะมีผลกระทบต่อประชาชน โดยประชาชนทั่วไปเลือกผู้แทนหรือพรรคการเมืองที่มีอุดมการณ์มีนโยบายและวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับตน ด้วยความคาดหวังว่าผู้แทนหรือพรรคการเมืองที่ตนเลือกให้ไปใช้อำนาจอธิปไตยแทนตนนั้นจะนำอุดมการณ์และนโยบายในการบริหารประเทศและทำหน้าที่พิทักษ์ผลประโยชน์ของตน การเลือกตั้งจึงเป็นกระบวนการแสวงหาทางเลือกในการเมืองการปกครองของประชาชนนั่นเอง

สุรพงษ์ วุดดิolkประพันธ์ (2554) สรุปว่า การเลือกตั้ง หมายถึง กิจกรรมที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตย ด้วยการใช้สิทธิลงคะแนนเสียงผ่านกระบวนการสรรหาเลือกสรรบุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดตามความเห็นของตนเองโดยอิสระ เพื่อให้ได้ผู้แทนเข้ามาทำหน้าที่แทนตนโดยชอบธรรมในการใช้อำนาจประชาธิปไตย เพื่อบริหารจัดการประเทศและปกป้องผลประโยชน์ของประชาชน

บุรีรักษ์ นามวัฒน์ (2555) ได้ให้ความหมายการเลือกตั้งว่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบการเมืองในการปกครองระบบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการเลือกตั้งเป็นการตัดสินใจของประชาชนผู้ที่เป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยว่าบุคคลหรือคณะบุคคลใดสมควรได้รับการไว้วางใจเป็นผู้ใช้อำนาจอธิปไตยแทนปวงชน การเลือกตั้งจึงเป็นการแสดงเจตนารมณ์โดยทั่วไปของประชาชนส่วนใหญ่ว่าต้องการอะไรและมีการแบ่งแนวความคิดการเลือกตั้งออกเป็นสองแนวคิด คือ แนวคิดที่ว่า การเลือกตั้งเป็นเรื่องของสิทธิและแนวคิดที่ว่า การเลือกตั้งเป็นหน้าที่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ ประชาชนผู้มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 85,311 คน (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำนวน 382 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

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

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอ เมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยกำหนดคะแนนในการตอบแบบสอบถามออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ Likert scale ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลัก การสร้างเครื่องมือ ดังกล่าวได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งในด้านแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชน ในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้เข้าใจบริบทและปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมดังกล่าว อย่างลึกซึ้ง และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของการนิยามตัวแปร และการกำหนดเนื้อหาของคำถามให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ทำการระบุงค์ประกอบสำคัญ (Main Components) ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกตั้ง พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้ (Indicators) สำหรับแต่ละองค์ประกอบอย่างชัดเจน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการออกแบบข้อคำถามในแบบสอบถามให้สามารถวัดตัวแปรได้อย่างครอบคลุมและถูกต้องตามหลักวิชาการ

3. เมื่อได้องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดเรียงข้อคำถามให้เป็นระบบ มีลำดับตอนที่เหมาะสม ครอบคลุมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

4. สำหรับการพัฒนาเครื่องมือและตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย ความชัดเจนของถ้อยคำ และความเหมาะสมของโครงสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำความคิดเห็นที่ได้รับมาปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์และพร้อมสำหรับการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

5. หลังจากปรับปรุงตามผลการประเมินและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยจึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ศึกษาอย่างเป็นทางการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสาร วิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการวางกรอบแนวคิดในการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการจัดทำเครื่องมือวิจัย โดยออกแบบเป็นแบบสอบถามสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. เมื่อได้จัดเตรียมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดพิมพ์แบบสอบถามให้มีจำนวนเพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และยืนยันว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น จากนั้นจึงดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมกลับคืนด้วยตนเองเพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วมาทำการกำหนดรหัส (Coding) ให้กับข้อมูลแต่ละส่วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเครื่องมือวิจัย เพื่อความสะดวกในการประมวลผลข้อมูล

2. จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับการกำหนดรหัสเรียบร้อยแล้วบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทำการประมวลผลและคำนวณหาค่าทางสถิติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์การวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ โดยผลที่ได้จะถูกนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมการอธิบายเชิงข้อความ และนำไปสู่การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะจากผลการวิเคราะห์ที่ได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพรรณนาข้อค้นพบจากการวิจัย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยแยกสถิติออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

2. สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วน

บุคคล โดยผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่ม และใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ได้แก่ ค่า t-Test และ ค่า F - Test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheff's test)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายร้อยละ 50.5 และเพศหญิง ร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 26.7 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 30.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.2 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 13.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.7 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 11.0

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.833) เมื่อพิจารณารายตัวพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง (ค่าเฉลี่ย 2.982) รองลงมาคือ ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.798) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ค่าเฉลี่ย 2.729)

2.1 ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.729) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แสดงออกถึงความเสียสละและความมุ่งมั่นเพื่อส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย 2.75) รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการทำงาน และมีประสบการณ์ในการทำงานหรือเคยดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.73) ถัดมา คือ มี

มนุษย์สัมพันธ์ดี เข้าถึงประชาชนได้ง่าย และมีความซื่อสัตย์สุจริต (ค่าเฉลี่ย 2.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เป็นคนในพื้นที่โดยกำเนิดหรือมีความผูกพันกับท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.68)

2.2 ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.982) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นโยบายที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ชุมชนกำลังเผชิญ เช่น ค่าครองชีพ การจ้างงาน หรือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ นโยบายที่ไม่เน้นแค่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 2.81) ถัดมา คือ นโยบายที่สามารถดำเนินการได้จริงและเห็นผลเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่สัญญาเพื่อหาเสียง และนโยบายที่มีแนวคิดสร้างสรรค์ หรือมีลักษณะโดดเด่นจากที่เคยมีมา (ค่าเฉลี่ย 2.74) นโยบายที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมและยุติธรรมในการกระจายทรัพยากรและโอกาสให้กับทุกกลุ่มในสังคม (ค่าเฉลี่ย 2.73) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นโยบายที่มีการสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และประชาชนสามารถเข้าใจได้โดยไม่ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 2.63)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานีมักพิจารณา นโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของตนในขณะนั้น รองลงมาคือ ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เนื่องจากการสื่อสารและการเข้าถึงผู้มีสิทธิเลือกตั้งในหลายรูปแบบ สามารถช่วยให้ผู้สมัครได้รับการสนับสนุนจากประชาชนได้ ในขณะที่คุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแม้ว่าผู้สมัครจะมีคุณสมบัติที่ดี แต่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น นโยบายและวิธีการหาเสียง ยังคงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจเลือกตั้งมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเลือกตั้งในพื้นที่ดังกล่าว มักจะเน้นไปที่การแก้ปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจมากกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้สมัคร

1.1 ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ขโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ แสดงออกถึงความเสียสละและความมุ่งมั่นเพื่อส่วนรวม รองลงมาคือ มีความรู้และความสามารถในการทำงาน และมีประสบการณ์ในการทำงานหรือเคยดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง ถัดมา คือ มีมนุษยสัมพันธ์ เข้าถึงประชาชนได้ง่าย และมีความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เป็นคนในพื้นที่โดยกำเนิดหรือมีความผูกพันกับท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัมพกา ชมภู, พระเทพปริยัติเมธี และสุกัญญาณัฐ อบสิน (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในเขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในเขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สุภี ณะที และสุริยะ ประภาสธก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ด้านการลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง ประชาชนควรตัดสินใจเลือกผู้สมัครจากคุณสมบัติของผู้สมัครร่วมกับนโยบายของพรรคการเมือง

2.2 ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นโยบายที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาที่ชุมชนกำลังเผชิญ เช่น ค่าครองชีพ การจ้างงาน หรือสิ่งแวดล้อม เป็นต้น รองลงมาคือ นโยบายที่ไม่เน้นแค่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง แต่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม ถัดมา คือ นโยบายที่สามารถดำเนินการได้จริงและเห็นผลเป็นรูปธรรม ไม่ใช่แค่สัญญาเพื่อหาเสียง และนโยบายที่มีแนวคิดสร้างสรรค์ หรือมีลักษณะโดดเด่นจากที่เคยมีมา นโยบายที่มุ่งเน้นความเท่าเทียมและยุติธรรมในการกระจายทรัพยากรและโอกาสให้กับทุกกลุ่มในสังคม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ นโยบายที่มีการสื่อสารอย่างชัดเจน ตรงประเด็น และประชาชนสามารถเข้าใจได้โดยไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับทฤษฎีระบบเป็นการนำเอาทฤษฎีระบบการเมืองมาใช้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งโดยพิจารณาความสมดุลของระบบการเมืองว่าการขึ้นลงของอัตราการลงคะแนนเสียงและการเลือกพรรคใดพรรคหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับส่วนผสมของปัจจัยแวดล้อม ซึ่งผันแปรไปในช่วงสมัยที่มีการเลือกตั้ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลระยะสั้น เช่น ความสนใจในตัวผู้สมัคร ความเห็นต่อนโยบายและปัญหาภายในและภายนอกประเทศ สภาพการแข่งขันของผู้สมัครเป็นต้น เมื่อประมวลรวมกันแล้วจะมีผลต่อปัจจัยพื้นฐานคือความนิยมพรรค ซึ่งอาจทำให้ผู้ลงคะแนนเสียงเปลี่ยนความนิยมพรรคจาก

พรรคหนึ่งไปอีกพรรคหนึ่ง เป็นการแกว่งออกจากสภาวะสมดุล “ปกติ” และเมื่อถึงการเลือกตั้งคราวต่อไปก็มักจะแกว่งกลับโดยสภาวะสมดุลในการเลือกตั้งนั้นก็คือพิจารณาทำให้ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด การใช้ทฤษฎีดังกล่าวจึงมีลักษณะเป็นตัวแทนเชิงการทำนาย (สุจิต บุญบงการ, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐวัฒน์ เนตรธา (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของคนรุ่นใหม่ ในเขตจังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของคนรุ่นใหม่ในเขตจังหวัดเลย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทิน ะที และ สุริยะ ประภาสธก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนควรประเมินและจัดลำดับผู้รับเลือกตั้งโดยพิจารณาจากนโยบายของพรรคการเมือง คุณสมบัติส่วนตัวของผู้สมัคร และผลงานที่ผ่านมา

2.3 ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง พบว่า ปัจจัยที่มีผลการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การแจกบัตรแนะนำตัวเพื่อให้ประชาชนได้รู้จักและมีข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัคร รองลงมาคือ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สมัครและนโยบาย ถัดมา คือ การใช้รถโฆษณาหาเสียงเพื่อประชาสัมพันธ์นโยบายและเข้าถึงผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ต่าง การเดินพบปะประชาชนและการปราศรัยในพื้นที่เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งและชี้แจงนโยบายของ การใช้วิทยุกระจายเสียงในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์นโยบายของ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแจกแผ่นพับและใบปลิวเพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวคิดของผู้สมัคร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสงจันทร์ ทองนาค (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครสังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ. 2565 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในการเลือกผู้สมัคร ส.ก.ที่สังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ.2565 พบว่า ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ปัจจัยการสื่อสารทางการเมือง และปัจจัยการตลาดทางการเมือง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการเลือกตั้ง ส.ก.สังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ. 2565 ข้อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมการใช้สิทธิในการเลือกตั้ง ส.ก. ได้แก่ การใช้สื่อให้เหมาะสมกับการรณรงค์การเลือกตั้ง และผู้สมัครจำเป็นต้องมีการเลือกใช้ประเภทของสื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายในการเลือกตั้ง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำเพชร พิพัฒน์สุริยะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2566 เขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้

ข่าวสารเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในเขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดสตูลของผู้มีสิทธิเลือกตั้งพบว่า การรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชนทุกประเภทมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรแบบแบ่งเขตเลือกตั้ง พ.ศ. 2566 เขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดสตูล

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่า ลักษณะพื้นฐานของบุคคลเหล่านี้ อาจไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเลือกตั้งมากนัก ในขณะที่ด้านอายุ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 31–40 ปี ที่ให้ความสำคัญกับวิธีการหาเสียงมากกว่ากลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งอาจแสดงถึงความแตกต่างในการรับรู้และตอบสนองต่อสื่อหรือกิจกรรมรณรงค์ทางการเมืองระหว่างช่วงวัย ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมจะไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งอย่างมีนัยสำคัญในภาพรวม แต่ในบางด้าน เช่น อายุ อาจมีผลต่อการรับรู้และการประเมินข้อมูลจากผู้สมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งควรนำมาประกอบการกำหนดแนวทางการสื่อสารทางการเมืองให้เหมาะสมกับประชาชนแต่ละกลุ่มวัยต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสงจันทร์ ทองนาค (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครสังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ. 2565 ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจของผู้ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งในการเลือกผู้สมัคร ส.ก.ที่สังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ.2565 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจในการเลือกตั้ง ส.ก.สังกัดพรรคเพื่อไทย พ.ศ. 2565 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ น้ำเพชร พิพัฒน์สุริยะ (2567) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2566 เขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ด้านเพศไม่มีความแตกต่างกันในการตัดสินใจลงคะแนนเสียง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภี นະທີ และ สุริยะ ประภาสธก (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจในการเลือกตั้งไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชนะ ภิญโญ (2565) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการลงคะแนนเสียงเลือกนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (กรณีศึกษา

เขตการเลือกตั้งอำเภอเมืองชลบุรี เขต 2 จังหวัดชลบุรี) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความไม่สอดคล้องกันของผลการศึกษานี้อาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของพื้นที่กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ได้มีข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี โดยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

- 1) ด้านนโยบายของผู้สมัครรับเลือกตั้งและพรรคการเมือง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า “นโยบายที่สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาของชุมชน” มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนมากที่สุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพรรคการเมืองและผู้สมัคร ควรให้ความสำคัญกับการจัดทำนโยบายที่ตอบโจทย์สถานการณ์ปัจจุบัน โดยเฉพาะในประเด็นค่าครองชีพ การจ้างงาน และสิ่งแวดล้อม อีกทั้งควรเน้นนโยบายที่สามารถดำเนินการได้จริง ไม่เน้นเพียงการหาเสียงเพื่อสร้างภาพลักษณ์เท่านั้น
- 2) ด้านวิธีการหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง แม้ว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่าการแจกบัตรแนะนำตัวและการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมสูง ผู้สมัครจึงควรพัฒนาเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและโซเชียลมีเดียให้หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงประชาชนมากยิ่งขึ้น ควรลดการพึ่งพาวิธีการแบบดั้งเดิมที่มีประสิทธิภาพน้อย เช่น การแจกใบปลิวหรือใช้วิทยุกระจายเสียงเพียงอย่างเดียว
- 3) ด้านคุณลักษณะของผู้สมัครรับเลือกตั้ง แม้จะเป็นด้านที่ประชาชนให้ความสำคัญน้อยที่สุด แต่ยังพบว่าคุณสมบัติเชิงจริยธรรม เช่น ความเสียสละ ความซื่อสัตย์ และประสิทธิภาพในการทำงาน ยังคงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้เลือกตั้ง ดังนั้น ผู้สมัครควรแสดงออกถึงความเป็นผู้นำที่มีคุณธรรมและมีประสิทธิภาพจริงในการทำงานเพื่อชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างภาพลักษณ์ที่โปร่งใสและน่าเชื่อถือผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดปทุมธานี หรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกตั้งของประชาชนในบริบทที่แตกต่างกัน
- 2) ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้น ทั้งในด้านเพศ อายุ อาชีพ และระดับรายได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มได้ชัดเจน
- 3) ควรศึกษาเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบเฉพาะด้าน เช่น ผลของสื่อสังคมออนไลน์ หรืออิทธิพลของครอบครัวและชุมชนต่อการตัดสินใจเลือกตั้ง

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง. (2567). สถิติจำนวนประชากร พื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2567. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2568, จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>
- จิรัชยา เกล้าดี, เชิงจุฑาภัทร์ เดชคุรุฑานนท์, ธีรวิทย์ ยุติธรรม, อนันต์ มะมิ่ง และมุฮัมมัดอัษษัน หะยีมะมิ่ง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร อำเภอหาดใหญ่. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(41), 259-272.
- ชนะ ภิญโญ. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการลงคะแนนเสียงเลือกนายกองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี (กรณีศึกษาเขตการเลือกตั้งอำเภอเมืองชลบุรี เขต 2 จังหวัดชลบุรี). งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐกร วิทิตานนท์. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกตั้งของสมาชิกวุฒิสภา : ศึกษาเฉพาะกรณีการเลือกตั้งสมาชิกวุฒิสภาจังหวัดเชียงใหม่. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวัฒน์ เนตรธา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของคนรุ่นใหม่ ในเขตจังหวัดเลย, วารสารมหาวิทยาลัยพัฒนาเชิงพื้นที่, 2(1), 23-40.

ปิยะรัตน์ สนแจ้ง. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร : ศึกษากรณีประชาชนกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2562.** การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารทางการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.

พนารัตน์ มาศมมาดล. (2567). **วิธีการหาเสียงเลือกตั้ง.** สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2567, จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=วิธีการหาเสียงเลือกตั้ง>

พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561. (2561, 12 กันยายน). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนที่ 68 ก.

เพชร พิพัฒน์สรียะ. (2567). **ปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2566 เขตเลือกตั้งที่ 1 จังหวัดสตูล.** สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ภัทรพล เสริมทรง. (2565). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลของ นักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง. วารสารวิจัยศรีล้านช้าง,** 2(4), 45-56.

ระเบียบคณะกรรมการการเลือกตั้งว่าด้วยวิธีการหาเสียงและลักษณะต้องห้ามในการหาเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561. (2561, 11 มกราคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 6 ก.

วิสุทธิ โพธิ์แท่น. (2554). **ประชาธิปไตยแนวความคิด และตัวแบบประเทศประชาธิปไตยในอุดมคติ.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภี นະที และ สุริยะ ประกายสาธก. (2564). **การตัดสินใจในการเลือกตั้งของประชาชนแขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น,** 7(10), 171-182.

สุลีมาศ แผลงศรี. (2565). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกสภา และ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประชาชนในจังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร.**

แสงจันทร์ ทองนาค. (2565). การตัดสินใจในการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานครสังกัดพรรค
เพื่อไทย พ.ศ. 2565. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
สยาม.

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปทุมธานี. (2565). ข้อมูลทั่วไปจังหวัด. ปทุมธานี: สำนักงานพาณิชย์
จังหวัดปทุมธานี.

สำนักงานสถิติจังหวัดปทุมธานี. (2567). รายงานสถิติจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2567. ปทุมธานี: สำนักงาน
สถิติจังหวัดปทุมธานี.

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองปทุมธานี. (2567). ประวัติอำเภอเมืองปทุมธานี. ปทุมธานี:
สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเมืองปทุมธานี.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (ม.ป.ป.). คุณสมบัติ ลักษณะต้องห้าม และข้อห้ามของ
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

อัมพกา ชมภู, พระเทพปริยัติเมธี และสุกัญญาณัฐ ออบสิน. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของประชาชนในเขต เลือกตั้งที่ 1 จังหวัดนครสวรรค์.
วารสารวิจัยวิชาการ, 6(2), 323-334.

Kotiram C. (2018). **How can Elections and Political Parties of the People for the People come**

True?. Retrieved from <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/896/1/>

Thongthammachat, K. et al. (1988). **Principles of Democracy**. Bangkok: Chulalongkorn University.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วย
แกลง จังหวัดนครราชสีมา

WORK MOTIVATION OF CIVIL SERVANTS WORKING FOR LOCAL
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, HUAI TALAENG DISTRICT,
NAKORN RATCHASIMA PROVINCE

น้ำผึ้ง พันกระโทก

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอห้วยแกลง จังหวัดนครราชสีมา (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแกลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและรายได้

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณตัวอย่าง คือ ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแกลง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งหมด 183 คน ตัวอย่างจำนวน 125 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้ สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า(1) ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแกลง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการ

ปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ (2) ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่งและรายได้ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

This objectives of this research were (1) to examine level of work motivation of civil servants at the Local Administrative Organizations under the jurisdiction Huai Thalaeng district, Nakhon Ratchasima province and (2) to compare work motivation of the civil servants classified by sex, age, educational level, position, and salary.

The study was quantitative in nature. Questionnaires was used as the data collecting tool of the study. The population of study was 183 people whereas the simple size was 125; people; the people size was determined by the Yamane's formula. The collected data were organized by using frequency, percentage, mean, standard deviation, a t-test, and an f-test one – way ANOVA at statistical significance of .05.

The results found that (1) the level of work motivation of the civil servants at Local Administrative Organizations in Huai Thalaeng district, Nakhon Ratchasima province was rated high. When considering by aspect, it was found that all aspects in ranking order from high to low were work achievement, interpersonal relation, work features, recognition, working conditions and security, responsibility, supervision, advancement, policy and administration, (2) The findings showed that holistically the level of work motivation of the civil servants at Local Administrative Organizations in Huai Thalaeng district, Nakhon Ratchasima province was Found to be high. When considering by aspect, it was found that all aspects including work achievement, interpersonal relation, work features, recognition, working conditions and security, responsibility, supervision, advancement, policy and administration, and remuneration were Found to be low, respectively. The comparison of work motivation of the civil servants showed that the motivation of the personnel with difference sex, age, position and salary in failed to differ but the work motivation of the civil servants with different educational level was different.

Keywords: Motivation, Work Performance, Local Administrative Organization, Nakhon

Ratchasima Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคลในองค์การถือเป็นส่วนหนึ่งในทรัพยากรที่มีความสำคัญยิ่งที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับข้าราชการ ในองค์การเพราะข้าราชการจะปฏิบัติภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่ผู้บริหารให้กับบุคลากรทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอันจะทำให้ องค์การประสบความสำเร็จ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารที่สำคัญอันจะทำให้การบริหารที่สำคัญอันจะทำให้การดำเนินการตามนโยบายของผู้บริหารสำเร็จลุล่วง และเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง ซึ่งผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจที่จะเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผู้บริหารจะต้องสำรวจและหาวิธีการต่าง ๆ ในการที่จะดูแลส่งเสริมให้ข้าราชการมีใจรัก ในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทร่างกายแข็งแรง และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการจึงเป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่งที่ภาครัฐควรส่งเสริมให้ข้าราชการ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีใจรักในการให้บริการประชาชนเป็น สิ่งสำคัญ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด (ศุภจิรา จันทรอารักษ์, 2551)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง มีเทศบาลตำบล 3 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 9 แห่ง มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม เป็นต้น เทศบาล ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองวิชาการและแผนงาน และกองสาธารณสุข มีกิจกรรมการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามภารกิจ และหน้าที่ ในการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอห้วยแถลงทั้งสิ้น 183 คน ภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลายด้าน ทำให้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความหลากหลาย ตามประเภทวิชาชีพ และมีความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ในการให้บริการประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทา

ธารณภัย การรับเรื่องร้องทุกข์การรับชำระภาษี การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ดังนั้น

การรับชำระภาษี การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษา คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ซึ่งจะนำข้อมูลที่จะนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง ซึ่งผลการศึกษาวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารผู้ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและรายได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้สนใจที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวิจัยเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและรายได้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอห้วยแถลง แตกต่างกัน
2. ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง แตกต่างกัน

3. ข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง แตกต่างกัน

4. ข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง แตกต่างกัน

5. ข้าราชการที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอห้วยแถลง แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การทำวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือก ตัวแปรเพื่อทำการ ศึกษาให้เหมาะสมกับองค์กร ตามลักษณะและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกิดขึ้นกับข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง ผู้วิจัยได้ประยุกต์ กรอบแนวคิด การศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) โดยจำแนกตามปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ศึกษาวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- 1.1 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล
- 1.2 ด้านได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.5 ด้านความก้าวหน้า
- 1.6 ด้านนโยบายและการบริหาร
- 1.7 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง

1.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

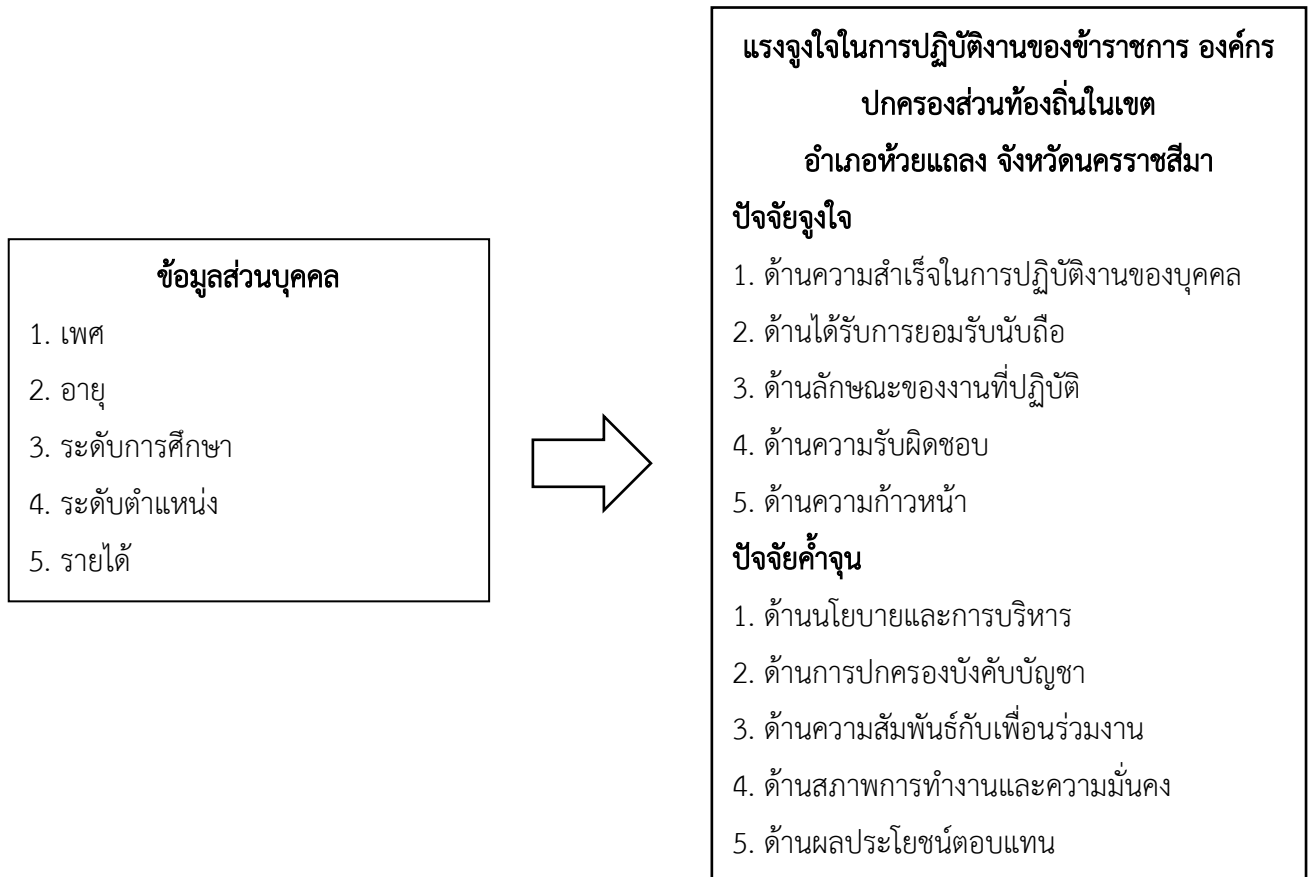
ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จำนวน 183 คน โดยทำการสำรวจจากข้าราชการทั้งหมด

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยจากแผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2567 - 2569) ตลอดจนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผล โดยใช้ระยะเวลาระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมมนุษย์ การที่บุคลากรในหน่วยงานใดจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นส่วนสำคัญเพราะแรงจูงใจเป็นสาเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ดังที่นักจิตวิทยา กล่าวว่า พฤติกรรมทั้งหลายล้วนแต่ถูกแรงจูงใจทั้งสิ้น แรงจูงใจทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม มีนักวิชาการ ได้ให้คำนิยาม ความหมายของแรงจูงใจไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

พนัส หันนาคินท์ (2542, หน้า 130-131) แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชา ใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มาตรการ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล กลุ่ม หรือจัดระบบองค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จำนำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 106) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายใน ตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ (2548, หน้า 14) ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายในซึ่งช่วยกระตุ้นทิศทางหรือแนวทางของพฤติกรรมให้บุคคลกระทำการต่าง ๆ ให้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความเต็มใจและเป็นไปตามแรงจูงใจของบุคคลอันวย แสงสว่าง (2546, หน้า 72) แรงจูงใจ หมายถึง แรงภายใน หรือกระบวนการ ที่พลังงานทั้งหลายเป็นสิ่งชี้นำพฤติกรรม หรือการจูงใจเป็นพลังที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม โดยพลัง ของการจูงใจจะปรากฏขึ้นต่อเมื่อบุคคลถูกกระตุ้นในอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง แม้ว่าจะชอบทำ หรือไม่ชอบทำก็ตาม ในสภาพการณ์ที่กำหนดไว้

วิไลวรรณ ศรีสงคราม (2547, หน้า 2) แรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจาก ภาษาลาติน คือ “Movers” มีความหมายว่า เคลื่อนที่ (To Move) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจ มีความเกี่ยวข้องกับพลังงาน ทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการดำรงไว้ ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อใดก็ตามที่บุคคลมีแรงจูงใจบุคคลจะมีพลังมากพอที่จะนำตนเองไปสู่เป้าหมายอย่างมีทิศทาง ที่ชัดเจนและมีการดำรงไว้ให้กิจกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป

กษิณ รักษา (2551, หน้า 8 อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดีติลล 2529, หน้า 156) อธิบายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จในเป้าหมาย หรือรางวัล เป็นสิ่งสำคัญของการกระทำของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่ยุให้คนไปถึงซึ่งวัตถุประสงค์ที่มีสัญญาณเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ ฉะนั้น แรงจูงใจจึงเป็นพลังผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า แรงจูง หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ร่างกาย ถูกกระตุ้นหรือชักนำบุคคลให้แสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเพื่อให้ได้มา ซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ โดยจะมีแรงจูงใจทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอ ห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 183 คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2568)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 125 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งส่วน โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1970, p. 886) ดังนี้

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

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{183}{1+183(.05)^2}$$

$$n = 125 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานี้ นำมาจากรายการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอยะ
 แกลง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 183 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น 12 แห่ง โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ
 (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของรายการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอยะ
 แกลง จังหวัดนครราชสีมา แต่ละแห่ง (Proportional to Size) ดังตารางที่ 1 ต่อไปนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนรายการในแต่ละ อบท.}}$$

จำนวนรายการทั้งหมดทุก อบท.

ตารางที่ 1 จำนวนรายการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอยะแกลงและจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	รายการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1. เทศบาลตำบลห้วยแถลง	51	35
2. เทศบาลตำบลหินดาด	18	12
3. เทศบาลตำบลกรวด	12	8
4. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแถลง	18	12
5. องค์การบริหารส่วนตำบลทับสวาย	10	7
6. องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองพลับพลา	10	7
7. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน	13	9
8. องค์การบริหารส่วนตำบลหินดาด	10	7

ตารางที่ 1 (ต่อ)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	รายการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
9. องค์การบริหารส่วนตำบลจิว	7	5
10. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยประดู่	10	7
11. องค์การบริหารส่วนตำบลตะโก	12	8
12. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแคน	12	8
รวม	183	125

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่าง
 อย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จากการที่ได้ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นมาตรวัดและให้คะแนน (Rating Scale) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุนในด้านนโยบายและ การบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. แบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.1 นายยุทธนา ฉำธงชัย ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลห้วยแถลง

2.2 นายชอบ ภิญโญ ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลหินดาด

2.3 นางวงเดือน ศิริวงศ์ ตำแหน่งนายกเทศมนตรีตำบลกงรถ

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้ มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการส่งแบบสอบถามไปยังประชากรที่จะทำการศึกษา คือ ข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 125 คน ซึ่งแบ่งข้อมูลออกเป็น 10 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยสนใจในด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคคล ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยคำจูนในด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงและด้านผลประโยชน์ตอบแทน

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี คณะรัฐศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ถึงผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งในเขตอำเภอห้วยแถลง เพื่อขอความอนุเคราะห์ และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ทำการแจกให้กับข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนทั้งหมด จำนวน 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยในครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้ วิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สูตร ในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75\end{aligned}$$

ดังนั้น ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละระดับเท่า 0.75 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับแรงจูงใจตามเกณฑ์การแปลผลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุมากกว่า 30-40 ปี มากที่สุด โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 10,000 บาท-20,000 บาท มากที่สุด

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารและด้านผลประโยชน์ ตอบแทนเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อพบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล อันดับแรก คือ ท่านมีความภาคภูมิใจมากกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ รองลงมา คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจเป็นอย่างมากในความสำเร็จที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงาน ท่านจะรีบปฏิบัติงานให้สำเร็จ เมื่อได้รับมอบหมายจาก

ผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และอันดับสุดท้าย คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ตามลำดับ

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้าราชการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อันดับแรก คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติและได้รับการยอมรับในสังคม รองลงมา คือ ท่านได้รับการยอมรับจากประชาชนผู้มาติดต่อ งานที่ท่านรู้สึกพอใจอย่างมากในการยอมรับในความสามารถ จากเพื่อนร่วมงานของท่าน งานที่ท่านปฏิบัติหน้าที่อยู่ทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการที่มีความสำคัญในองค์กรและอันดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติได้รับการยอมรับในความสามารถและมักจะชมเชยท่านเสมอ ตามลำดับ

2.3 ด้านการลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้าราชการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อันดับแรก คือ งานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ งานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีลักษณะจูงใจ ให้อยากปฏิบัติงาน งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่ และ อันดับสุดท้าย คือ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ ตามลำดับ 2.4 ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้าราชการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อันดับแรก คือ ท่านยังสามารถปฏิบัติงานอื่น ๆ ในหน้าที่ได้อีกมาก รองลงมา คือ งานของท่านมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศและสร้างสรรค์สังคมโดยทั่วไป งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความหลากหลายและน่าสนใจ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่

มีลักษณะงานและความรับผิดชอบที่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระและอันดับสุดท้าย คือ ท่านมักได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบโครงการพิเศษที่มีในงานในหน้าที่ประจำ อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

2.5 ด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้าราชการ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า อันดับแรก คือ ตำแหน่งหรือสายงานที่ท่านปฏิบัติงาน มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับตำแหน่งหรือสายงานอื่น รองลงมา คือ ท่านได้รับการสนับสนุนใน เรื่องการศึกษาต่อ ดูงาน การเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม ท่านมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จ ในตำแหน่งหน้าที่การงานตลอดเวลา ท่านเคยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการปรับหรือ โยกย้ายตำแหน่งให้ก้าวหน้ากว่าเดิมและอันดับสุดท้าย คือ องค์กรของท่านได้ใช้หลักคุณธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ หรือการเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นข้อ พบว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร อันดับแรก คือ ผู้บริหารได้ กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน รองลงมา คือ นโยบายในการบริหารงาน ขององค์กรมีความชัดเจน ทำให้ท่านปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ท่านสามารถนำนโยบายขององค์กร มาปฏิบัติได้จนบรรลุผล ท่านรู้สึกพอใจอย่างมาก ในนโยบายการบริหารงานขององค์กรของท่าน และอันดับสุดท้าย คือ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารและด้านผลประโยชน์ตอบแทนเป็นอันดับสุดท้าย สามารถอภิปราย ผลได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษา ดังกล่าว สอดคล้องกับ ศุภจิรา จันทรอารักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านความสำเร็จการปฏิบัติงาน ของส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภินันท์ รัชตจ้าย (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากข้าราชการรู้สึกภาคภูมิใจมากกับตำแหน่งหน้าที่ การงานที่ปฏิบัติอยู่ พึงพอใจในความสำเร็จที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ เมื่อได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติหน้าที่ ได้

2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับ ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) ได้ทำการการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า พนักงานส่วน

ตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลมีขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมี ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และสอดคล้องกับ สมทบ ไสลชัย (2554) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีแรงจูงใจสูงที่สุด

ดังนั้น จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากข้าราชการสามารถปฏิบัติงานร่วมกับ เจ้าหน้าที่ทุกระดับได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความสนับสนุนเป็นกันเองและให้ความไว้วางใจ ในการปฏิบัติงาน ยอมรับความคิดเห็นและมีส่วนในการกระตุ้นให้กำลังใจ

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ สุภาพกันธิมา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลตำบลได้รับปัจจัยด้านความสำเร็จของ งานการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ลักษณะและขอบเขตของงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ สมทบ ไสลชัย (2554) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ภินันท์ รัชดาจ้าย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอโป่งน้ำร้อน ภาพรวมด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นด้าน พบว่า บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรก คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายสนับสนุนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและ ทัวถึง เช่น นำระบบคุณภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา เพื่อขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ผู้บังคับบัญชาควรมีการประเมินผลตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิด ความลำเอียงและ เกิดความยุติธรรมในการประเมินผล

3. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ควรมีการให้โบนัสและผลตอบแทนแก่ข้าราชการองค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่นอย่างยุติธรรม โดยเน้นที่ผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก โดยมีสถาบันวิจัยหรือ หน่วยงานภายนอกเข้ามา ประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อง่ายต่อการให้โบนัสและ ผลตอบแทน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขต อำเภอรื่น ๆ ของจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษา

2. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเชิงคุณภาพ

บรรณานุกรม

กษิณ รักษา. (2551). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป,

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

กันตยา เพิ่มผล. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏ สวนดุสิต.

กิตติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชนະการพิมพ์.

ชาชีวัฒน์ ศรีแก้ว. (2544). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน) และระเบียบการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

ชูยศ ศรีวรรณธ์. (2553). *ศึกษาแรงจูงใจต่อผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล เขต อำเภอมือง จังหวัดนครราชสีมา*. โครงการวิทยานิพนธ์ศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาวิศวกรรมโยธา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ดวงกมล อุบลศรี. (2554). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา*.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ดารีกา ศรีพระจันทร์. (2553). องค์ประกอบที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาล ตำบลในเขตอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ตะวัน ศิลป์ประกอบ. (2551). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลของ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสน

ศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานท้องถิ่น, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ,

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2536). องค์การและการปกครอง. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏจันทรเกษม. พันัส หันนาคินทร์. (2542). ประสบการณ์ในการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภินันท์ รัชตาจ้าย. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตอำเภอโป่งน้ำร้อน. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลือชา ภักดีศรี. (2551). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลตำบลแวง

อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิไลวรรณ ศรีสงคราม. (2547). แรงจูงใจรากฐานในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2542). องค์การและการจัดการ

ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศุภจิรา จันท์อารักษ์. (2551). ความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใน เทศบาลเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,

สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศุภลักษณ์ ตรีสุวรรณ. (2548). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมทบ ไสลชัย. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลจองถนน อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุภพ กันธิมา. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อำนวย แสงสว่าง. (2546). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). การบริหาร: ทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- Gen-X, Gen-Y, Gen-Z. (2554). วันที่ค้นข้อมูล 20 มีนาคม 2556, เข้าถึงได้จาก <http://www.feverfansite.com/forum/forum.php?mod=viewthread&tid=4217> Gilmer, V. B. (1967). *Applied Psychology*. New York: McGraw-Hill Book.
- Herzberg, F., Mausnor, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill Book.
- Lindgren, H. C. (1976). *Educational Psychology in the Classroom*. (5th ed). New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed.) New York: Harper and Row. McGregor, J. P. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Murray, E. J. (1961). *Motivation and Emotion*. Englewood Cliffs: Prentice-Hill.
- Vroom, V. H. (1970). *Management and Motivation*. Baltimore: Pengnin.
- Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

เทศบาลตำบลเขาวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

PEOPLE'S PARTICIPATION IN MAKING LOCAL DEVELOPMENT PLANS IN KHAOKWANG SUBDISTRICT MUNICIPALITY, PHOTHARAM DISTRICT, RATCHABURI PROVINCE

ปัทมา เสนาธรรม

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีและศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลเขาวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 7,260 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้ตารางของเครซีแอนด้อมอแกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของฟิชเชอร์

ผลการวิจัย พบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมและลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ (2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำ

แผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวมในระดับปานกลางและปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาขวาง

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the level of public participation in the preparation of the local development plan of Khaokhwang Municipality. Photharam District, Ratchaburi Province, and (2) to conduct a comparative study of public participation in the preparation of local development plans of Khaokhwang Sub-district Municipality, Photharam District, Ratchaburi Province classified by personal factors.

The research was quantitative research. The population used in the study was 7,260 people residing in Khaokhwang Sub-district Municipality and 365 people were selected as the sample of the research, the sample size was determined by means of Krejcie & Morgan's table. Use questionnaires as a tool to collect data. The statistics used in the analysis include percentage, mean, standard deviation, a t-test, an F-test (One-way ANOVA) and Fisher's LSD - Least Significant Difference test.

The results of the study showed that (1) people's participation in the preparation of local development plans as a whole was moderate. When considered individually, the sorting of the mean in descending order was the aspect of participation in finding problems and the causes of problems. Next was participation in monitoring and evaluating performance. (2) the results of the hypothesis test showed that the participation of the people in the preparation of the local development plan as a whole was moderate and the personal factors of the people were different, participating in the preparation of the local development plan of the Khaokhwang Sub-district Municipality, Photharam District, Ratchaburi Province was no difference.

Keywords : people's participation of , Local Development Plans

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาท้องถิ่นจะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนจะมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบกับ ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบของประชาชน เมื่อเกิดการพัฒนาท้องถิ่นแบบประชาชนมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล (Good Governance) ถ้าหากประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองสูง โครงการ กิจกรรม การพัฒนาท้องถิ่นก็จะตรงตามความต้องการของประชาชน ทำให้เกิดพลัง ทำให้เกิดความสำเร็จ ตามที่คาดหวังไว้ การพัฒนาท้องถิ่นก็จะเป็นอย่างรวดเร็ว นำความเจริญมาสู่ประเทศชาติ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ มาตรา 162 ให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดระบบการคมนาคมขนส่ง การจัดหาสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การส่งเสริมอาชีพและพาณิชยกรรม การจัดการวิจัยส่งเสริมกีฬาและการท่องเที่ยว การสังคมสงเคราะห์ การจัดการที่อยู่อาศัยและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การรักษาศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดระบบ สาธารณสุข การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (สงบ สีเลา และ สุป็น สมสาร, 2565)

การเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมทางการบริหารระดับท้องถิ่นของประชาชนในปัจจุบันก็เพื่อให้การบริหารงานของแต่ละท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมรู้ถึงความต้องการและปัญหาของตนเองได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งมีใช่เป็นคนในท้องถิ่นนั้น ๆ การยินยอมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารการปกครองท้องถิ่น จึงเท่ากับเป็นการยอมรับว่าความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นนั้นแตกต่างกัน และผู้ที่จะสามารถรู้ถึงความแตกต่างในความต้องการ และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการนั้นก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นนั้นนั่นเอง และตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 253 ระบุไว้ว่า “ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์

และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ” ดังนั้น กรณีที่การกระทำใดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องแจ้งข้อมูลรายละเอียดในสาระสำคัญให้ประชาชนทราบก่อนจะเริ่มการกระทำที่เป็นเวลาพอสมควร และในกรณีที่เห็นสมควร หรือได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นก่อนการกระทำนั้น หรืออาจจัดให้ประชาชนออกเสียงประชามติเพื่อตัดสินใจก็ได้ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรายงานการดำเนินงานต่อประชาชนในเรื่องการจัดทำงบประมาณการใช้จ่าย และผลการดำเนินงานในรอบปี เพื่อให้ประชาชนมีบทบาทในการทำหน้าที่ในการตรวจสอบและกำกับการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน (สงบ สีเลา และ สุป็น สมสาร, 2565)

บทบาทของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในด้านการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ผ่านมา พบว่า มีค่อนข้างน้อยมากเหตุผลสำคัญคือ ความคิดและความรู้สึกของประชาชนเองว่ามีบทบาทหน้าที่ที่บัญญัติไว้เป็นข้อกฎหมายที่เขาต้องกระทำซึ่งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรอื่น ๆ ควรที่จะเข้าไปกระตุ้นและให้การสนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่นการให้ความรู้ การประชุม การอบรมสัมมนาการจัดทำประชาคมหมู่บ้าน การเข้าไปส่งเสริมให้มีการจัดตั้งเครือข่ายภาคประชาชน จัดตั้งกลุ่มสมาคมองค์กรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนการดึงประชาชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การร่วมเป็นกรรมการต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งเสริมให้ประชาชนมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นตามวิถีทางของประชาธิปไตยที่ถูกต้อง

ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษานำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งหมายถึงเป้าหมายในการนำความเจริญมาสู่ท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในด้าน (1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม (3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และ (4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 7,260 คน (เทศบาลตำบลเขาขวาง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 365 คน ได้มาจากการสุตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

ขอบเขตด้านพื้นที่

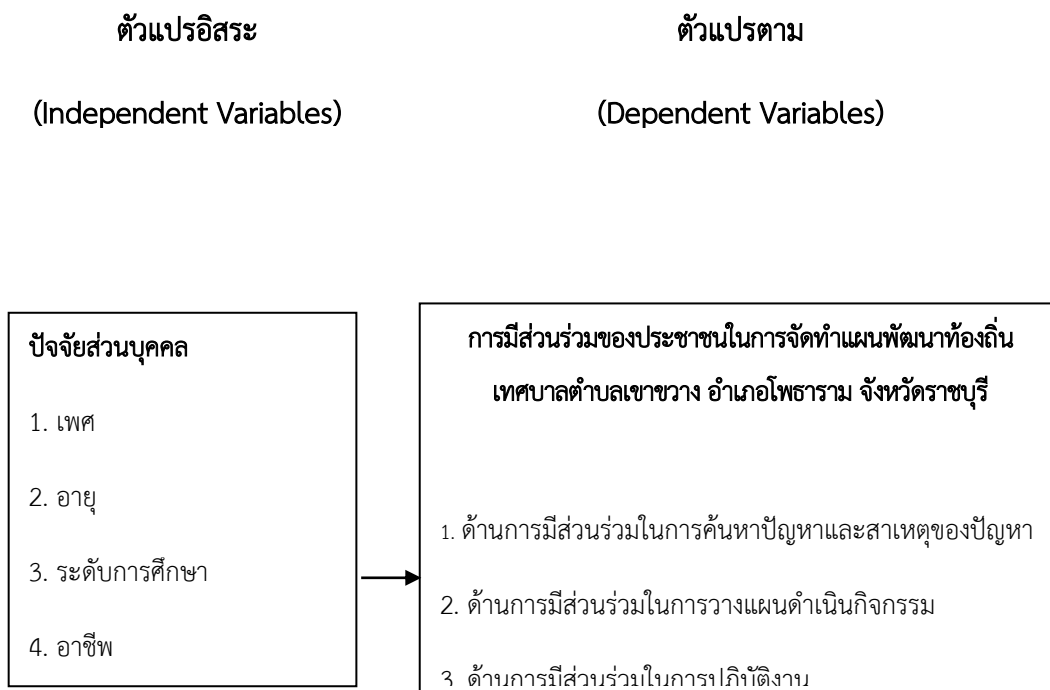
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดให้เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม (3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และ (4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วยขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง คือ (1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา (2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม (3) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและ (4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล ซึ่งแต่ละขั้นตอนถือได้ว่าเป็นกระบวนการหลักอย่างหนึ่งของการพัฒนาชุมชนให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผู้ที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นในทุกขั้นตอน ก็คือ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ๆ เนื่องจากเป็นผู้ที่รู้จักปัญหาและความต้องการของชุมชนเป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถลงมือปฏิบัติและประเมินผลการดำเนินงานได้ด้วยตนเอง และสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน คือ ความสามัคคีและร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติของแต่ละขั้นตอน ยังมีประชาชนมีส่วนร่วมจำนวนมากเท่าใด ผลของการพัฒนาชุมชนก็จะประสบผลสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำปัญหาและความต้องการของชุมชนนำเสนอต่อหน่วยงานภายนอกที่จะให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาของชุมชน การมีส่วนร่วมของประชาชนจะทำให้สิ่งที่ชุมชนเสนอต่อหน่วยงานปรับเปลี่ยนเป็นนโยบายการพัฒนาของหน่วยงานต่อไปได้ และการได้รับความช่วยเหลือหรือสานต่อในการพัฒนาชุมชนก็จะเกิดขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโศกราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 7,260 คน (เทศบาลตำบลเขาขวาง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตปกครองของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโศกราม จังหวัดราชบุรี จำนวน 365 คน ได้มาจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) โดยการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี จากตัวแปรตาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 365 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมด
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากร กรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการใช้ค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ในการศึกษาการส่งผลนั้น ใช้การทดสอบค่าที (Independent

sample: t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท ตามลำดับ

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมและลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 1 แสดงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวม

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวม	$\bar{X}$	(s.d.)	ระดับการ มีส่วนร่วม	ลำดับที่
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา	3.38	0.78	ปานกลาง	1
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม	3.35	0.86	ปานกลาง	3
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.20	0.88	ปานกลาง	4
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน	3.37	0.91	ปานกลาง	2
รวม	3.32	0.82	ปานกลาง	

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมและลำดับสุดท้าย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ **จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านของประชาชนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกัน **จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย**

อภิปรายผล

1. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นภัทร เหลือหลาย (2559) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาสาม พ.ศ. 2558-2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้ขอน อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นภัทร เหลือหลาย (2559) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาสาม พ.ศ. 2558-2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้ขอน อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาอธิบายได้ว่า สาเหตุที่ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากประชาชนในชุมชนนั้น ส่วนมากเป็นผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่นอกชุมชน จะมีเพียงผู้สูงอายุและเด็กเท่านั้นที่ใช้เวลาอยู่ในชุมชนเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ไม่รู้สาเหตุของปัญหาของชุมชนที่ต้องได้รับการแก้ไขหรือพัฒนา และขาดการมีส่วนร่วมในการค้นหา

ปัญหาในชุมชนนั้น ส่วนผู้ที่รู้สาเหตุของปัญหานั้นไม่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้เท่าที่ควร จึงส่งผลให้ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จำสิปตำรวจ ธนาธิป แสงดารา (2559) ศึกษาการมีส่วนร่วมต่อการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดของเคหะชุมชนบางบัวกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน และจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาอธิบายได้ว่าสาเหตุที่ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมเป็นส่วนน้อย ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น โดยไม่ได้มีการวางแผนร่วมกันกับคนในชุมชน จึงทำให้บางครั้งมีปัญหาในการดำเนินโครงการหรือไม่สามารถดำเนินโครงการบางโครงการได้ จึงต้องเลื่อนหรืออาจต้องยกเลิกโครงการทำให้เกิดความเสียหายทุกฝ่าย ดังนั้น จึงส่งผลให้การมีส่วนร่วมด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วุฒิชัย อุดะปะละและคณะ (2563) ศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาเห็นว่า สาเหตุที่ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเป็นส่วนน้อย ส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น โดยไม่ได้มีการประชาสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน และบางครั้งตรงกับประชาชนมีภารกิจที่ของตนเอง ไม่สามารถมาร่วมปฏิบัติงานได้ จะมีเป็นบางกลุ่มที่มาร่วมปฏิบัติงานของส่วนรวมเป็นเพราะต่างคนต่างมีหน้าที่ที่ต้องทำหรือมีงานประจำ อีกทั้งยังต้องดูแลครอบครัว จึงส่งผลให้ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นภัทร เหลือหลาย (2559) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาสาม พ.ศ. 2558-2560) ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังไม้ขอน อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาอธิบายได้ว่า สาเหตุที่ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องมาจากประชาชนในชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานนั้น จะมีเฉพาะผู้ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น และในการประชุมและการ

ออกตรวจติดตามประเมินผลงานจะเป็นเจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนเท่านั้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ จึงส่งผลให้ ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนิตา พิพวนนอก (2563) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลโนนหมากมุ่น อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมในระดับปานกลาง เช่นกัน

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านของประชาชนแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรากร พันธุ์หอม (2559) ศึกษา การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้านของคณะกรรมการหมู่บ้าน (กม.) กรณีศึกษา บ้านเนินกระบก หมู่ที่ 12 ตำบล ท่าตะเกียบ อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพรายได้ และ สถานภาพ ไม่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการขั้นตอนบูรณาการจัดทำแผนพัฒนาหมู่บ้าน 8 ขั้นตอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในหมู่บ้าน ควรส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสร้างความเข้าใจในปัญหาของชุมชน ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในบทบาทหน้าที่และประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ที่ต้องร่วมกันคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อกำหนดอนาคตและหาทางเลือกที่ดีที่สุดของชุมชนร่วมกัน ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพียงฝ่ายเดียว

1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม อันดับแรก องค์กรต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับความจำเป็นและสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องพัฒนาในท้องถิ่น เพื่อประชาชนจะได้รับรู้ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการของชุมชน สร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชนไม่ว่าจะเป็นด้านแผนงาน โครงการ งบประมาณ บุคลากร และความต้องการ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรของท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ลดความเสี่ยงด้านผลกระทบต่าง ๆ และช่วยลดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน อีกทั้งควรมีการบูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่เสมอ

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ การร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้นและเพื่อให้เป็นที่ยอมรับกันในทุกหมู่คณะและในชุมชนของตนเอง เพราะเป็นการกระตุ้นให้หมู่บ้านมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม เห็นความสำคัญในตนเองที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและมีความต้องการเข้าร่วมโครงการกิจกรรมอื่น ๆ ต่อไปเพิ่มขึ้น

1.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น คือ การมีส่วนร่วมประเมินผลโครงการที่อยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นว่าสามารถแก้ไขหรือพัฒนาให้ท้องถิ่นมีความเจริญได้ตามที่วางแผนไว้หรือไม่ โดยควรส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมประเมินผลโครงการที่อยู่ในแผนและร่วมแก้ไขปัญหาในชุมชนร่วมกับหน่วยงานราชการ เพื่อร่วมกันประเมินผลโครงการแต่ละโครงการเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในปรับปรุงแผนให้สามารถดำเนินการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ปัจจัย ทักษะคติและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาแผนให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นระหว่างชุมชนอื่น ๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อให้เห็นข้อแตกต่างและนำข้อแตกต่างที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขให้

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเขาขวาง อำเภอโศกราม
จังหวัดราชบุรี มีประสิทธิภาพสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ชนาพัทธ์ ศรีพิมพ์สอ (2561).การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลศรี
ณรงค์ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ .การประชุมวิชาการรัฐประศาสนศาสตรระดับชาติ ครั้งที่
8/2561 “รัฐประศาสนศาสตรไทย 4.0 :ประชารัฐ นวัตกรรม และความท้าทาย”

วรารณา จันทรวง (2561) แนวทางการสร้างภูมิคุ้มกันและป้องกันยาเสพติดในกลุ่มเด็กและเยาวชนนอก
สถานศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร .วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข ปีที่ 4 ฉบับที่ 1
มกราคม-เมษายน 2561.

วุฒิชัย อุตะปะละและคณะ (2563) การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายา
เสพติดในพื้นที่เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุชาวดี สมสีดา และ ศิพร โกวิท (2563) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันยาเสพติดในพื้นที่ตำบล
สวนใหญ่อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนสุนันทา.ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2563)

สุณีย์ บุญศิริชูโต (2560) การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนและสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วน ตำบลต่อการจัดทำ
แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระเกษเยียม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.วิทยาลัย ทองสุข.

อติพงษ์ ต้นศิริ (2560) ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นศึกษากรณี อำเภอแก
ลง จังหวัดระยอง. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐ
และภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรุณ ชัยวงศ์ (2560) การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแนวชายแดน
จังหวัดหนองคาย .วารสาร มจร การพัฒนาสังคม.ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2560.

กฎหมาย/ระเบียบและเอกสารอื่นๆ

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2559

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วย การจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2561

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์

GUIDELINES FOR PUBLIC PARTICIPATION IN

COMMUNITY DEVELOPMENT OF NONG BUA KHOK

SUBDISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ปัทมวรรณ จวงไธสง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ และ (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 7,301 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน ได้จำนวน 390 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการติดตามและประเมินผล ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 1.77) รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.34) ด้านการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 2.37) และด้านการร่วมรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$ = 3.18) ตามลำดับ และ (2) ข้อเสนอแนะแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน พบว่า ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในเวทีประชาคม การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมอาชีพและรายได้ การบริหารงานอย่างโปร่งใส การจัดพื้นที่สาธารณะเพื่อคุณภาพชีวิต การสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึง และการติดตามประเมินผลโดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน และตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ: แนวทาง การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the guidelines for public participation in community development of Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province, and (2) to study the recommendations for public participation in community development of the Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province, to be effective and meet the needs of the people.

The research was quantitative. The population consisted in the Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province, totaling 7,301 people. The sample size was determined using Taro Yamane's ready-made table, resulting in 390 people. The tools used for data collection were questionnaires. The statistics used for data analysis were: frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation.

The research found that (1) The guidelines for public participation in community development of Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province, in all 4 aspects were at a low level, with an average value ($\bar{X} = 2.41$). When considering each aspect, it was found that the aspect of monitoring and evaluation. The lowest mean ($\bar{X} = 1.77$), followed by the operational aspect, mean ($\bar{X} = 2.34$), decision-making aspect, mean ($\bar{X} = 2.37$), and benefit sharing aspect ($\bar{X} = 3.18$), respectively, and (2) the recommendations for public participation in community development of the Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province, to be effective and meet the needs of the people found that it should focus on promoting public participation in community forums, improving infrastructure, promoting careers and income, transparent administration, organizing public spaces for quality of life, communicating information comprehensively, and monitoring and evaluating results with public participation to create sustainable development and truly meet the needs of the community.

Keywords: Guidelines, Public Participation, Community Development, Nong Bua Khok Subdistrict Administrative Organization, Buriram Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานบริหารราชการต่าง ๆ ของรัฐได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน สิ่งใดบ้างที่ชุมชนต้องให้หน่วยงานของรัฐเข้ามาพัฒนา ก็สามารถ นำเสนอหรือวางแผนร่วมกับหน่วยงานนั้น ๆ ได้ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของแต่ละชุมชนมากที่สุด หรือหากมีโครงการใดที่ประชาชนหรือชุมชนไม่เห็นด้วย ก็สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาาร่วมกันได้ แต่ที่ผ่านมาก็ยังมีประชาชนอีกหลายคนที่ยังไม่เข้าใจ หรือไม่ให้ความสนใจกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตน การพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำให้ชุมชนเกิดความตระหนักรู้ถึงความสำคัญในส่วนนี้ อันเป็นส่วนที่เกี่ยวกับวิถีชีวิตและชุมชนของตน ชุมชนใดมีความรู้และมีความเข้มแข็ง ชุมชนนั้นก็สามารถพัฒนาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นได้ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สุขภาพ และอื่นๆ อีก มากมาย ซึ่งทั้งหมดนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ล้วนเกิดจากการที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ร่วมกันติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ประชาชนย่อมมีสิทธิและเสรีภาพ อย่างเต็มที่ ตั้งแต่ขั้นริเริ่มการพัฒนา ขึ้นวางแผน ขึ้นดำเนินการ ขึ้นรับผลประโยชน์ จนถึงขั้นประเมินผล ประชาชนมีสิทธิเสนอสิ่งที่ชุมชนต้องการให้หน่วยงานของรัฐได้รับทราบ เพื่อให้ชุมชน เกิดการพัฒนาที่ตรงจุดและตรงความต้องการ สามารถเสนอความต้องการในการแก้ไขปัญหา หรือ พัฒนาในด้านต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงานที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด นั่นก็คือ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้าน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตาม ระบอบประชาธิปไตย ส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้ชุมชนแต่ละพื้นที่มีความเจริญก้าวหน้า เป็นชุมชนที่เข้มแข็ง มีความปลอดภัย และมีความสงบเรียบร้อย (โกวิทย์ พวงงาม. 2564)

การพัฒนาชุมชนต่าง ๆ มีความสำคัญที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของ ประชาชนได้ เนื่องจากปัญหาในปัจจุบันของสังคมไทย ปัญหาที่หมู่บ้านชนบทประสบกันอยู่ทั่วไป ก็คือปัญหาด้านเศรษฐกิจ ประชาชนมีความยากจน เนื่องจากขาดแคลนความรู้ งานพัฒนาชุมชนเป็นงานที่ดำเนินการแก้ไข ปัญหาสังคมเศรษฐกิจ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น มุ่งเน้นให้รัฐ และหน่วยงานราชการ ผู้นำทางสังคมลงไปทำงานในชุมชน เพื่อลดช่องว่างระหว่างประชาชนในเมืองและชนบท การพัฒนาชุมชนจึงเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งจะนำมาซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของคนในชาติ และสังคมไทย ในยุคปัจจุบันนี้ประเทศด้อยพัฒนาทั้งหลายต่างก็พยายามมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมกับอารยประเทศที่เจริญแล้ว และเนื่องจากประเทศที่กำลังพัฒนามักจะมีลักษณะเป็นชุมชนชนบทเสียส่วน

ใหญ่ โครงการพัฒนาชนบทจึงได้กลายเป็นมาตรการที่สำคัญยิ่งที่จะขจัดความเหลื่อมล้ำระหว่างความเจริญในเมืองและความล้าหลังของชุมชนชนบท ขบวนการพัฒนาชุมชน นับได้ว่ามีส่วนช่วยอย่างสำคัญที่ก่อให้เกิดพลัง และความมั่นคงในสังคมชนบทที่มีลักษณะล้าหลังในด้านความเจริญ โดยทั่ว ๆ ไปแล้วการพัฒนาชุมชนหมายถึง การร่วมมือระหว่างรัฐและประชาชนในการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน หนึ่งคือการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างมีแบบแผน และไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม แต่โดยสาระสำคัญแล้วการพัฒนาชุมชนมีรากฐานอันมั่นคงมาจากอุดมการณ์ปรัชญาและแนวความคิดทาง สังคมที่ลึกซึ้งอันเป็นเอกลักษณ์ของวิชานี้โดยเฉพาะ หลักปรัชญาที่เด่นชัดก็คือ ประการแรก ทศนะต่อมนุษยในงานสร้างสรรค์ที่เชื่อว่า ทุกคนมีความสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพสูงขึ้นได้ถ้าได้เรียนรู้และมีโอกาส ประการที่สอง การพัฒนาชุมชนก็คือความศรัทธาในเรื่องความยุติธรรมของสังคมและการมุ่งขจัดความขัดแย้งและความเหลื่อมล้ำต่ำสูงที่เห็นได้ชัดในหมู่ประชาชนนั้น เป็นเรื่องที่อารายชนพึงยึดมั่น ประการสุดท้าย ความไม่รู้จักความตึงตึงและการใช้กำลังบังคับ เป็นอุปสรรคที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและจะต้องขจัดด้วยวิธีการให้การศึกษา ส่วนแนวความคิดประการสำคัญ ๆ ของการพัฒนาชุมชนก็ได้แก่การการร่วมมือระหว่างรัฐและชุมชน การช่วยเหลือตนเอง ความคิดริเริ่มของชุมชน (วนิดา รุ่งโยธิน.2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เพื่อศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้าน 4 ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล และแนวทางในการพัฒนาชุมชน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 7,301 คน ข้อมูลเดือน เมษายน 2567 (อบต.หนองบัวโคก, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากประชากร จำนวน ๗,๓๐๑ คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ ± 5 ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 383 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างให้เป็นจำนวนเต็มรวมทั้งรวม 390 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

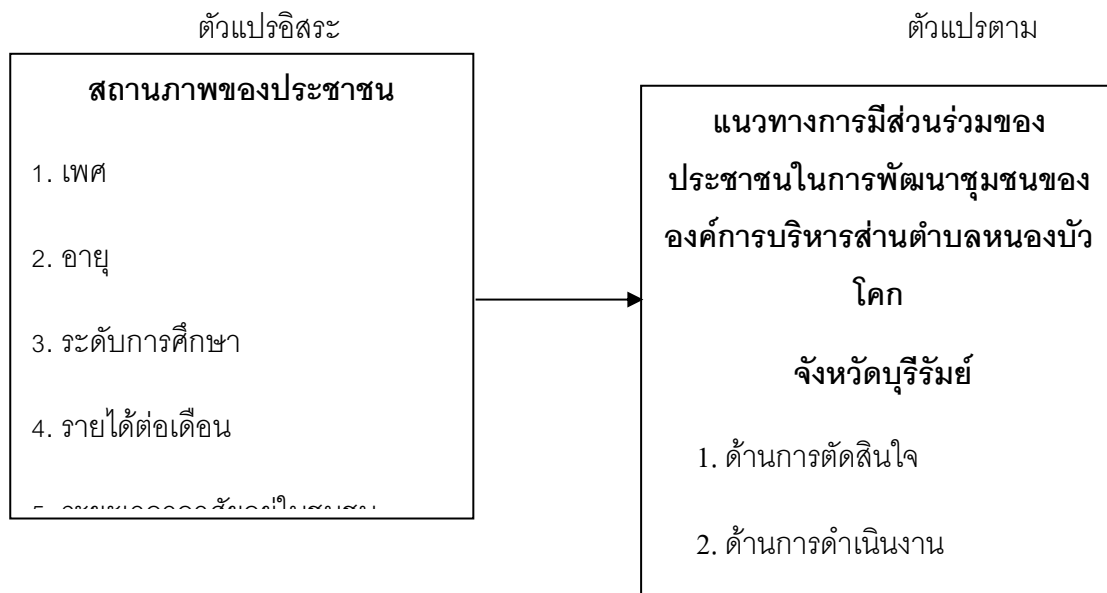
1.4 รายได้ต่อเดือน

1.5 ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน

1.6 อาชีพ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

Erwin (1967) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ และความชำนาญ ร่วมกับวิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

Reeder (1974) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตัวของประชาชนเอง ตั้งแต่การคิดริเริ่ม การค้นหาปัญหา การตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และการรับผิดชอบต่าง ๆ

United Nation (1981) ให้ความหมายของ การมีส่วนร่วมของประชาชนในฐานะกระบวนการพัฒนาว่า คือ การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ในกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคม และการจัดสรรทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายนั้น และ (2) ในการปฏิบัติตามแผนหรือโครงการต่าง ๆ โดยสมัครใจ

ประพันธ์พงศ์ ชินพงษ์ (2551) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลง ความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่าการปฏิบัติการทั้งหมดโดยกลุ่มหรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวที่ทำให้การปฏิบัติการบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

ทงศ์ศักดิ์ คุ่มไชนะ (2554) มีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งในลักษณะการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิดแก้ไขปัญหาความต้องการของตน โดยการช่วยเหลือของหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด

อรพินทร์ สฟโชคชัย (2558) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งชายและหญิงในหมู่บ้าน โดยมีการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาของรัฐ หรือกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนที่ประชาชนยินดีเข้าร่วม ซึ่งการมีส่วนร่วมนี้จะมีความหมายว่าทุกคนร่วมรับผลประโยชน์และร่วมลงทุนลงแรงด้วย จึงนับว่าเป็นการมีส่วนร่วมตามความหมายที่เป็นธรรม

สรุป การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา โดยการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหาของตนเอง และใช้ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้และความชำนาญ ร่วมกับวิทยาการที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนและติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการในระดับชุมชนและสังคม

ลักษณะของการมีส่วนร่วม

ปกรณีย์ ปรียากร (2552) ได้เสนอลักษณะของการมีส่วนร่วมว่าเกิดขึ้นได้ 4 ลักษณะ คือ

ลักษณะแรก ประชาชนต้องเป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดว่าสิ่งใดคือความจำเป็นขั้นพื้นฐานของตนเองหรือชุมชน

ลักษณะที่สอง ประชาชนต้องทราบว่าทรัพยากรใดในชุมชนมีประโยชน์และสามารถระดมมาใช้ในการพัฒนาได้

ลักษณะที่สาม ต้องทราบและเข้าใจวิถีชีวิตของคนในชุมชน เพื่อปรับปรุงผลลัพธ์แห่งการพัฒนาให้สอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน หรือต่างได้รับประโยชน์อย่างถ้วนหน้า

ลักษณะที่สี่ ผลของการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับทุกฝ่าย ตลอดจนพัฒนากระบวนการพัฒนาต่อไปได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

มณฑล จันท์แจมใส (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคคลจะต้องมีและเกิดขึ้นมาโดยตลอด ทั้งนี้ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการ การบริหารจัดการดำเนินงานตามแผน การเสียสละกำลังแรงงานของบุคคล ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ กำลังเงิน หรือทรัพยากรที่มีอยู่

ประชุม สุวตถิ (2551) ได้กล่าวถึงลักษณะเงื่อนไขพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของบุคคลว่า เกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. เป็นบุคคลที่จะต้องมีความสามารถที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ จะต้องเป็นผู้มีศักยภาพที่จะเข้าร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อาทิเช่น จะต้องมีความสามารถในการค้นหาความต้องการ วางแผนการบริหารจัดการ การบริการองค์กร ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
2. เป็นบุคคลที่มีความพร้อมที่จะเข้ามามีส่วนร่วม กล่าวคือ ผู้นั้นจะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และกายภาพที่เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมได้
3. เป็นบุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจและสมัครใจที่จะเข้าร่วมเห็นถึงผลประโยชน์ของการเข้าร่วม และจะต้องไม่เป็นการบังคับหรือผลักดันให้เข้าร่วมโดยที่ตนเองไม่ประสงค์จะเข้าร่วม

4. เป็นบุคคลที่ต้องมีความเป็นไปได้ที่จะเข้าร่วม กล่าวคือ เป็นผู้มีโอกาสที่จะเข้าร่วม ซึ่งถือว่าเป็นการกระจายอำนาจให้กับบุคคลในการตัดสินใจและกำหนดกิจกรรมที่ตนเองต้องการในระดับที่เหมาะสม โดยบุคคลจะต้องมีโอกาสมิฉะนั้นและมีความเป็นไปได้ที่จะจัดการด้วยตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีประชากร จำนวน 6,357 คน ข้อมูล เมษายน 2562 (อบต.หนองบัวโคก, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 390 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาอาศัยอยู่ในชุมชน และอาชีพ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งแบ่งเป็นรายด้านคือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการร่วมรับผิดชอบ และด้านการติดตามและประเมินผล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือการศึกษาตามลำดับดังนี้

1. วิเคราะห์ความสำคัญของเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์
2. ศึกษาเอกสารและวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อร่างแบบสอบถาม
3. เขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมสาระและองค์ประกอบของ แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 1 ฉบับ โดยมีรายละเอียดจำแนกได้ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ 4 ด้านคือ ด้านการตัดสินใจ จำนวน 7 ข้อ ด้านการดำเนินงาน จำนวน 7 ข้อ ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ และด้านการติดตามและประเมินผล จำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน จำนวน 1 ข้อ
4. เสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นและพิจารณาความเหมาะสม
5. ดำเนินการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (IOC) โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป พร้อมทั้งปรับแก้ถ้อยคำให้ชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้น
6. นำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อวัดค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.935
7. เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์แล้ว จึงดำเนินการจัดพิมพ์และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
8. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และจัดทำเป็นรายงานผลการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ไปติดต่อเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยวิธีการกรอกแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้ครบ

การจัดกระทำข้อมูล

1. การจัดกระทำกับข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับมาดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.1 ตรวจสอบข้อมูล เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์และความถูกต้องของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละชุด

1.2 การเข้ารหัสข้อมูล เป็นกระบวนการแปลงข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามให้เป็นตัวเลขแทนค่าของตัวแปรที่ศึกษา โดยเริ่มจากการจัดทำคู่มือกำหนดรหัส แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 แบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดจำนวน 390 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ได้นำมาจัดกลุ่มตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 สำหรับข้อมูลในตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2.3 ข้อมูลในตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน รวมถึงภาพรวม โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผลตามแนวทางของ ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (2550)

ระดับคะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 สำหรับข้อมูลในตอนที 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำตอบทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 คน แล้วนำมาจัดกลุ่มเนื้อหาตามประเด็นที่ปรากฏซ้ำกัน และจัดหมวดหมู่ตามลักษณะของแนวทางการพัฒนา จากนั้นนำจำนวนความถี่ของแต่ละกลุ่มแนวทางที่ประชาชนเสนอแนะมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ พร้อมทั้งเรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 3 ส่วน ตามประเภทของเครื่องมือที่นำมาใช้ ดังนี้

1. เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และการคำนวณค่าร้อยละ เพื่อนำเสนอภาพรวมลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

$$p = \frac{f}{N}$$

เมื่อ

p คือ ร้อยละ

f คือ ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

2. วิเคราะห์แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ตามสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลประชากรทั้งหมด

คำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ตามสูตร

$$S = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ S แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ข้อมูลแต่ละจำนวน

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum$ แทน ผลรวม

3. การวิเคราะห์แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน ผู้วิจัย
นำมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ โดยเรียงลำดับจากความถี่มากไปหาน้อย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.9 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 44.10 มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 52.80 มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 39.50 อาศัยในชุมชนตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.80 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 6.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีส่วนร่วมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการติดตามและประเมินผล ประชาชนมีส่วนร่วมค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2.1 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการตัดสินใจ ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะกิจกรรมหรือโครงการของ อบต.ให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 1 การเข้าร่วมในการเสนอปัญหาภายในชุมชน เพื่อช่วยจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขร่วมกับ อบต. มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.66$) และข้อที่ 3 การร่วมมือระหว่างประชาชนกับ อบต.ในการเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.37$) ตามลำดับ

2.2 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการดำเนินงาน ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 13 การเข้าร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ อบต.เป็นผู้ดำเนินการ เช่น งานประเพณีท้องถิ่น งานกีฬาชุมชน และกิจกรรมสาธารณะอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 12 การเข้าร่วมประชุมกับเทศบาลเมื่อมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในโอกาสสำคัญ เช่น วันสำคัญของชาติ หรือเทศกาลประเพณีท้องถิ่น ($\bar{X} = 2.93$) และข้อที่ 14 การร่วมบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นโดย อบต. ($\bar{X} = 2.23$) ตามลำดับ

2.3 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.18$) ได้แก่ ข้อที่ 18 การมีส่วนร่วมที่ทำให้

ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางจากการปรับปรุงเส้นทางจราจรของอบต. ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 16 การมีส่วนร่วมที่นำไปสู่การได้รับประโยชน์จากการพัฒนาระบบไฟฟ้าและน้ำประปาโดย อบต. ($\bar{X} = 3.93$) และข้อที่ 19 การมีส่วนร่วมในการจัดพื้นที่สาธารณะสำหรับพักผ่อน และส่งเสริมกิจกรรม กีฬาในพื้นที่ชุมชนโดยอบต. ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

2.4 แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการติดตามและประเมินผล ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 20 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารของ อบต. ($\bar{X} = 1.91$) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 21 การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อบต.ในแต่ละด้าน ($\bar{X} = 1.78$) กับข้อที่ 24 การเข้าร่วมประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน และร่วมประเมินผลลัพธ์ตามแผนการบริหารของอบต. ($\bar{X} = 1.78$) และข้อที่ 25 การมีส่วนร่วมในการติดตามความโปร่งใสและความถูกต้องของการบริหารงานใน อบต. ($\bar{X} = 1.76$) ตามลำดับ

2. แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า

2.1 อบต.ควรมีการจัดกิจกรรมหรือเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน เพื่อให้แนวทางพัฒนาตรงกับความต้องการของชุมชนมากขึ้น

2.2 อบต.ควรปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบไฟฟ้า น้ำประปา และเส้นทางจราจรให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก

2.3 อบต.ควรจัดอบรมหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพเพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน เช่น การฝึกอบรมทักษะการทำอาชีพเสริม หรือการส่งเสริมการสร้างงานภายในชุมชน

2.4 อบต.ควรปรับปรุงกระบวนการบริหารงานของอบต.ให้มีความโปร่งใส และมีการตรวจสอบได้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 อบต.ควรมีการจัดสรรพื้นที่สาธารณะสำหรับการพักผ่อนและส่งเสริมกิจกรรมกีฬาในชุมชน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

2.6 อบต.ควรมีการจัดกิจกรรมสื่อสารหรือเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมที่ อบต. กำลังดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจและสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างเต็มที่

2.7 อบต.มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามผลและประเมินผลงาน เพื่อให้การพัฒนาชุมชนมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชน

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการติดตามและประเมินผล พบว่าประชาชนมีส่วนร่วมในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับน้อย โดยการติดตามและประเมินผล มีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนขาดความร่วมมือ ร่วมใจ และยังไม่ให้ความสนใจในการพัฒนาชุมชนของ อบต.เท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันดี ตามจิตตา (2565) ศึกษาเรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัญญา สีนสาทร (2566) ศึกษาเรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอำนาจ มุกกะจันทร์(2564) ศึกษาเรื่องแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนงเยาว์ ขจรสิทธิ์(2567) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในพื้นที่เทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี และอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการส่งเสริมบทบาทของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น และมีเวทีประชาคมที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของพื้นที่และมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมพัฒนาชุมชนมากขึ้น

ด้านการตัดสินใจ ผลการวิจัย แนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะกิจกรรมหรือโครงการของ อบต. ให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในชุมชน รองลงมา การเข้าร่วมในการเสนอปัญหาภายใน ชุมชน เพื่อช่วยจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขร่วมกับ อบต. และการร่วมมือระหว่างประชาชนกับอบต. ในการเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดการเข้าถึงข้อมูลหรือช่องทางในการเสนอความคิดเห็นหรือปัญหาภายในชุมชน อีกทั้งยังมี ข้อจำกัดในด้านการสื่อสารและการประสานงานระหว่างประชาชนและ อบต. ซึ่งทำให้กระบวนการตัดสินใจ ร่วมไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างเต็มที่ ประชาชนบางส่วนอาจรู้สึกว่าการเสนอความคิดเห็นหรือปัญหานั้น ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจของ อบต. หรืออาจขาดความเชื่อมั่นในกระบวนการตัดสินใจขององค์กรท้องถิ่น ทำให้การมีส่วนร่วมในด้านนี้ยังคงอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสัญญา วงศ์อาสา (2566) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหันคา อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด ชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหันคา อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดชัยนาท ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับน้อย แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรุต ปัญญาจิต (2566) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนใน อำเภอกวนगาหลง จังหวัดสตูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการดำเนินงาน ผลการวิจัยแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 3 ลำดับแรก ได้แก่ การเข้าร่วมในกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่อบต. เป็น ผู้ดำเนินการ เช่น งานประเพณีท้องถิ่น งานกีฬาชุมชน และกิจกรรมสาธารณะอื่น ๆ รองลงมา การเข้าร่วม ประชุมกับอบต. เมื่อมีการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ในโอกาสสำคัญ เช่น วันสำคัญของชาติ หรือ เทศกาลประเพณีท้องถิ่น และการร่วมบริจาคเงินหรือสิ่งของเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัด ขึ้นโดย อบต. ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาชุมชนและ บทบาทของประชาชนในการดำเนินงาน รวมถึงการขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมจากภาครัฐและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังมีปัญหาในการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ทำให้ ประชาชนไม่เห็นความสำคัญหรือประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ การขาดความ เชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมที่ดำเนินการกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน จึงส่งผลให้การมีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงานเป็นไปในระดับต่ำ โดยเฉพาะในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางเยาว์ ขจรสิทธิ์(2567) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา สนิสาทร (2566) ศึกษาเรื่องบทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับน้อยทุกด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับประโยชน์ ด้านการวางแผนพัฒนา ด้านการดำเนินงานตามแผน และด้านการประเมินผล ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. อบต.หนองบัวโคก ควรส่งเสริมการจัดเวทีประชาคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็น ร่วมวางแผน และตัดสินใจในกิจกรรมหรือโครงการของ อบต. โดยเฉพาะในประเด็นการจัดซื้อจัดจ้างและการพัฒนาชุมชน เพื่อเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมจากระดับ “น้อย” ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น
2. อบต.หนองบัวโคก ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของอบต. โดยการเพิ่มการจัดกิจกรรมที่สามารถดึงดูดความสนใจจากประชาชนได้มากขึ้น เช่น การประชุมและเวทีประชาคมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาชุมชน และกระบวนการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมจากระดับ “น้อย” ไปสู่ระดับที่สูงขึ้น
3. อบต.หนองบัวโคก ควรเพิ่มการสนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับผลประโยชน์จากโครงการต่าง ๆ โดยการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่มีค่าตอบแทนหรือรางวัล เช่น การอบรมพัฒนาอาชีพหรือการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการพัฒนาชุมชนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. อบต.หนองบัวโคก ควรส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของ อบต.มากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมหรือเวทีประชาคมที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม

ตรวจสอบและประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการตรวจสอบการใช้งบประมาณ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการบริหารงานของอบต.

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เพื่อหารูปแบบการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของ อบต.หนองบัวโคก โดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทุกกระบวนการ
2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดบุรีรัมย์
3. ควรศึกษาบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในจังหวัดบุรีรัมย์

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2564) **ประวัติและพัฒนากองค์การบริหารส่วนตำบล**. [ออนไลน์], แหล่งที่มา:

<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=องค์การบริหารส่วนตำบล> [2 ม.ค. 2564].

ทวงศ์ศักดิ์ คุ่มไชนะ. (2544). **การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

เทศบาลตำบลคลองจิก. (2567). **ข้อมูลหน่วยงาน**. พระนครศรีอยุธยา: เทศบาลตำบลคลองจิก.

ทำนุ กำเนิดจันทร์. (2564). **บทบาทการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าใหม่ อำเภอ**

สามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 15(1), 144-158.

นงพร บำเพ็ญบุญ. (2564). **บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในอำเภอ**

ด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

นงเยาว์ ขจรสิทธิ์. (2567). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในอำเภอเมือง**

จังหวัดกาฬสินธุ์. **เสถียรวิทย์ปริทัศน์**, 4(2), 132-143.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2557). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสฬการพิมพ์.

บัณฑิต อ่อนดำ. (2553). **ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาชนบท : ประสบการณ์ของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปกรณ ปรียากร. (2552). **กระทรวงมหาดไทย : ลักษณะเด่นและข้อจำกัดของหน่วยงานระดับกระทรวงในการบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย.

ปัญญา สีนสาทร.(2566). **บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหาร ัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2550). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

พิทยา บวรวัฒนา. (2544). **จิตวิทยาการเป็นผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2557). **นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสฬการพิมพ์.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). **การมีส่วนร่วม : แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชานีประศาสน์. (2550). **ระเบียบวิธีการวิจัย (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

วิพลรัตน์ คงยงค์. (2566). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนตำบลทุ่งนารี อำเภอบำบอน จังหวัดพัทลุง. ใน การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14** (น. 697-711). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. สงขลา.

วนิดา รุ่งโยธิน. (2561). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมือง การปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันดี ตามจิตตา. (2565). **บทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นอำเภอบ่อไร่**

จังหวัดตราด . งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมยศ นาวิกร. (2555). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2552). **กระทรวงมหาดไทย : ลักษณะเด่นและข้อจำกัดของหน่วยงานระดับกระทรวงในการบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมนึก วิโนทัย. (2567). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การบริหารส่วนตำบลปากท่อ อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 7(5), 291-302.

สัญญา วงศ์อาสา. (2566). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหันคา อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สว่าง วงศ์สุวรรณ. (2554). **บทบาทการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล และกำนันผู้ใหญ่บ้านในเขตอำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสาร ศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย**, 2(2), 342-350.

สมชาย คำประดับ. (2565). **การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลชัยบุรี อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**.

สันตติ วสันต์ฤๅ. (2564). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม**.

อศิน รพีพัฒน์. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษา นโยบายสาธารณะสุข.

อำนาจ มุกกะจันท์. (2564). แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง

ส่วนท้องถิ่น ในเขตเทศบาลเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์, 4(3), 923-939.

Berlo, D. K. (1966). **The Process of Communication**. New York: Holt, Rinehart and Winston.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). **Rural Development Participation: Concepts And Measures for Project Design, Implementation and Evaluation**. New York: The Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.

Krech et al. (1962). **Individual in Society: A Textbook of Social Psychology**. New York: McGraw Hill.

Levinson, D. J. (1964). **Role Personality and Social Structure**. New York: The Macmillann.

Parsons, T., & Shils, E. A. (1953). **Working Papers in the Theory of Action**. New York: Free Press.

Reeder, W. W. (1974). **Some Aspects of The Information Social Participation of Farm. Families in New York State**. New York: Cornell University.

United Nations. (1981). **Planned Population Distribution of Development**. New York: United Nations.

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จ

ของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

FACTORS OF PUBLIC PARTICIPATION IN THE SUCCESS OF THE NATIONAL MUSEUM BANGKOK

หม่อมหลวงปฤษฎา เกษมสันต์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร (2) ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร (3) เพื่อศึกษาปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรได้แก่ ประชากรที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ในปี 2568 มีจำนวนทั้งหมด 625,565 คน การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซ์และมอร์แกน ได้จำนวน จำนวน 301 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ได้แก่ การมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) โดยเฉพาะด้านในด้านการสื่อสารและช่องทางข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.34 (2) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท นอกจากนี้ความถี่ในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ของประชาชนส่วนใหญ่คือ เดินทางมาครั้งแรก และเข้าร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์ คือ การแสดงความเห็นและความประทับใจผ่านสมุดจดบันทึกและผ่านคิวอาร์โค้ด และ (3) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร พบว่า กลุ่ม

ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ ด้านความยั่งยืนและความคุ้มค่า และผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้

คำสำคัญ: ปัจจัย การมีส่วนร่วมของประชาชน ความสำเร็จ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

ABSTRACT

The research objectives were (1) To assess the level of public participation in the success of the National Museum Bangkok; (2) to study demographic factors affecting the success of the National Museum Bangkok; and (3) to study factors affecting the success of the National Museum Bangkok.

This quantitative was quantitative. The population included 625,565 visitors to the National Museum Bangkok in 2025. A sample of 301 people was selected using a Krejci and Morgan table. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The research results found that (1) The level of public participation in the success of the National Museum Bangkok was high, overall ($\bar{x} = 3.96$), particularly in communication and information channels, with the highest mean score of 4.34, (2) Regarding demographic factors affecting the success of the National Museum Bangkok, the majority of the sample was female. They were aged between 31 and 40 years, held a bachelor's degree, were self-employed, and earned a monthly income of 30,001 and 40,000 baht. Furthermore, the frequency of visits to the National Museum Bangkok was primarily for first-time visitors and for participating in museum activities, including expressing opinions and impressions through notebooks and QR codes, and (3) the public participation factors affecting the success of the National Museum Bangkok, the majority of the sample expressed the highest overall opinion ($\bar{x} = 4.49$). When considering each item, the two items with the highest average scores were sustainability and value, and learning outcomes.

Keywords: Factors, Public Participation, Success, National Museum Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร เป็นพิพิธภัณฑ์หลักที่สะท้อนอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชาติ มีหน้าที่สำคัญในการอนุรักษ์ศิลปวัตถุ โบราณวัตถุ และหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่มีคุณค่าทางวิชาการ และจิตใจของประชาชน อีกทั้งยังทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้และคุณค่าทางวัฒนธรรมสู่สาธารณะในฐานะแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต (Hooper-Greenhill, 2000) อย่างไรก็ตาม สภาพสังคมในปัจจุบันมีความ

เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีดิจิทัล หรือกระแสสังคมโลก ทำให้ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของพิพิธภัณฑ์มีความซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น (Falk & Dierking, 2016)

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ดำเนินการภายใต้ กรมศิลปากร ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัด กระทรวงวัฒนธรรม ในฐานะหน่วยงานของรัฐ พิพิธภัณฑ์ที่มีพันธกิจและวัตถุประสงค์ที่เชื่อมโยงกับนโยบายของชาติ ได้แก่ การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม ดำเนินการตามกฎหมายและนโยบายของกรมศิลปากรในการปกป้อง บำรุงรักษา และขึ้นทะเบียนโบราณวัตถุและศิลปวัตถุอันเป็นมรดกของชาติ การถ่ายทอดองค์ความรู้ เป็นกลไกสำคัญในการเผยแพร่ประวัติศาสตร์ ศิลปะ และวัฒนธรรมสู่สาธารณะ เพื่อส่งเสริมความภาคภูมิใจในชาติและการสร้างความรู้ความเข้าใจทางวัฒนธรรม และการขับเคลื่อนนโยบายเชิงสร้างสรรค์ สนับสนุนนโยบายของกระทรวงวัฒนธรรมในการส่งเสริม Soft Power และการใช้มิติทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะการยกระดับพิพิธภัณฑ์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเรียนรู้ระดับสากล อย่างไรก็ตาม สภาพสังคมในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีดิจิทัล หรือกระแสสังคมโลก ทำให้ความคาดหวังของประชาชนต่อบทบาทของพิพิธภัณฑ์มีความซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น (Falk & Dierking, 2016)

ปัจจัยที่สะท้อน “ความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์” จึงไม่ได้จำกัดเพียงการจัดแสดงสิ่งของหรือจำนวนผู้เข้าชมเท่านั้น แต่รวมถึงการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการและการพัฒนานิทรรศการ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์ดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน (Simon, 2010) แนวคิด “การมีส่วนร่วมของประชาชน” (Public Participation) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นกลไกสำคัญที่ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของ (sense of ownership) และสร้างความภาคภูมิใจในมรดกทางวัฒนธรรมร่วมกัน (Arnstein, 1969; Rowe & Frewer, 2005) การมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ การร่วมตัดสินใจ การร่วมดำเนินการ ไปจนถึงการติดตามและประเมินผล มีบทบาทโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพการบริหารพิพิธภัณฑ์และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพิพิธภัณฑ์กับชุมชนโดยรอบ (Waterton & Watson, 2013)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยนี้ได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัย ไว้ดังนี้

- 1.3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 1.4 อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่แตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อาชีพที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 การสื่อสารและช่องทางข้อมูลที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.2 การปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็นที่ต่างกันมีผลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.3 การมีส่วนร่วมตัดสินใจ/ร่วมออกแบบกิจกรรมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.4 การมีส่วนร่วมดำเนินงาน/อาสาสมัครที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.5 การติดตามและประเมินผลโดยประชาชนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ โดยเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ในปี 2568 มีจำนวนทั้งหมด 625,565 คน ข้อมูล ณ วันที่ 28 พฤษภาคม

2568 (มิวเซียมสยาม, 2568) ซึ่งถือเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 ตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) มาจากภาษากรีก Deme - people คือ ประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description, study คือ การศึกษา ดังนั้น ประชากรศาสตร์ คือ การวิเคราะห์ประชากรในเรื่องขนาด โครงสร้างการกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากรในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่น ๆ ซึ่งประชากรอาจเป็นทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้ว่าหมายถึง ลักษณะทางประชากรที่ประกอบไปด้วย อายุ เพศ ลักษณะครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ และสถานภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด และสามารถกำหนดตลาดของกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สถิติที่วัดได้จากประชากรในการคำนวณเพราะฉะนั้นลักษณะประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และนอกจากนี้ยังทำให้การคำนวณเป็นไปได้ง่ายมากกว่าการวัดด้วยตัวแปรอื่น ๆ

สันทัด เสริมศรี (2541) กล่าวถึง ประชากรศาสตร์ หมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่น ๆ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบไปด้วย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภูมิลำเนา ภาษา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สถานภาพการทำงาน อาชีพ และรายได้

Shiffman and Kanuk (2003) กล่าวถึงความหมายลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา เชื้อชาติ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งนักการตลาดมักจะนำมาใช้เป็นลักษณะพื้นฐานในการพิจารณาการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Market Segmentation) ที่สัมพันธ์กับความต้องการ ความชอบ และการใช้สินค้าของผู้บริโภค

ตัวแปรทางด้านประชากรที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) เพศ (Gender) เป็นลักษณะทางประชากรที่กำหนดตั้งแต่กำเนิด ได้แก่ เพศชาย (Male) และเพศหญิง (Female) ซึ่งเพศจะเป็นตัวกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคคล ตลอดจนพัฒนาการต่าง ๆ ในแต่ละช่วงวัยก็มีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างทางเพศทำให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) เพศเป็นตัวแปรที่สำคัญในเรื่องพฤติกรรมในการบริโภคมาก เพราะเพศที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติการรับรู้ ตลอดจนการตัดสินใจเลือกสินค้าที่บริโภคแตกต่างกัน โดยมากเกิดจากการได้รับการเลี้ยงดูการปลูกฝังนิสัยมาตั้งแต่ในวัยเด็ก โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีวัฒนธรรมในการเลี้ยงดูเด็กทั้ง 2 เพศมีความแตกต่างกันมาก โดยเด็กผู้ชายมีความคิดเป็นหัวหน้าครอบครัวจะมีความกล้า

แสดงออกและมีความรับผิดชอบ ส่วนเด็กผู้หญิงเมื่อโตขึ้นเป็นผู้ตามที่ดีหรือภรรยาจะมีความสงบเสงี่ยมไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น เพศชายจึงเป็นผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของครอบครัวมากกว่า แต่ปัจจุบันสังคมเปลี่ยนไปทำให้นักการตลาดมีความสนใจเพศหญิงมากขึ้น เนื่องจากมีอำนาจซื้อในอัตราที่สูงขึ้น และเพศหญิงมีอัตราการเจริญเติบโตสูงกว่าเพศชาย ตามอัตราการอยู่รอดและมีอายุยืนมากกว่า มีตำแหน่งหน้าที่การงานและการศึกษาสูงขึ้นด้วย ความแตกต่างระหว่างเพศมีผลทำให้เกิดความต้องการด้านพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง น้ำหอมชายจะแตกต่างจากน้ำหอมสตรี สถาบันเพื่อสุขภาพจึงมุ่งความสำคัญที่ตลาดสตรีแตกต่างจากเพศชาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

2) อายุ (Age) มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาหรือตามวัยของบุคคล แสดงถึงวุฒิและแสดงถึงความสามารถในการทำควมเข้าใจ การรับรู้สิ่งต่าง ๆ จากประสบการณ์ที่แตกต่างกัน หรือบ่งชี้ถึงความสนใจด้านต่าง ๆ เช่น ความบันเทิง การเมือง อนาคต นอกจากนี้ก็จะชี้ให้เห็นวัยต่างกันย่อมมีอารมณ์ที่แตกต่างกัน ขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละคนที่จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและการควบคุมทางอารมณ์ของแต่ละช่วงวัย เมื่ออายุแตกต่างกันจะมีความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบตามแฟชั่นหรือสิ่งแปลกใหม่ ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่ช่วยบำรุงสุขภาพ เป็นต้น

3) ระดับการศึกษา (Education) เป็นตัวกลางหรือเป็นตัววัดระดับความคิด ทักษะคติของผู้บริโภค อีกทั้งสามารถบ่งบอกถึงความเป็นอยู่ และความสนใจในสิ่งต่าง ๆ โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมีการดำรงชีวิตที่ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และแสดงถึงความสามารถในการเลือกรับข่าวสาร และการรู้หนังสือ การศึกษามีอิทธิพลคนมีความรู้ ความคิด ความเข้าใจอย่างกว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ นอกจากจะเป็นการเพิ่มศักยภาพของบุคคลแล้ว ยังทำให้ทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมความคิดเกิดความแตกต่างอีกกันด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2546)

4) อาชีพ (Occupation) ของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น เกษตรกรจะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพและปัจจัยการผลิต พนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เข้ามาชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ในปี 2568 มีจำนวนทั้งหมด 625,565 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จะกำหนดให้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% และระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% (0.05) และกำหนดสัดส่วนประชากร (P) ไว้ที่ 0.5 เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ที่สุดดังนี้

$$n = \frac{X^2 NP(1-p)}{e^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร 625,565 คน (จำนวนผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ในปี 2568)

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $P = 0.5$)

แทนค่า

$$n = \frac{3.841 \times (625,565) \times (0.5) \times (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \times (625,565 - 1) + 3.841 \times (0.5) \times (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{600,670.32}{1,564.87} \approx 383.85$$

ดังนั้น จากการคำนวณตามสูตรของ Krejcie & Morgan (1970) โดยมีขนาดประชากร $N = 625,565$ คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ 384 คน อย่างไรก็ตาม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 301 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอยู่ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้คำนึงถึงการเสียสละเวลาของผู้ตอบแบบสอบถามอย่างสมัครใจ และใช้เวลาตอบไม่เกิน 5-10 นาที จึงได้พยายามสร้างแบบสอบถามที่มีเนื้อหาไม่ยาวมาก และไม่ให้มีจำนวนหน้ามากเกินไป

3.3.1 การสร้างเครื่องมือ

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End Question) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นการใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนประสมการตลาดบริการ โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close- Ended Question) จำนวน 5 ข้อ โดยประกอบไปด้วย

1) การให้ข้อมูล (Information Sharing) การที่พิพิธภัณฑ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม และผลการดำเนินงานต่อประชาชนอย่างโปร่งใสและเข้าถึงง่าย

2) การปรึกษาหารือ (Consultation) การเปิดพื้นที่หรือช่องทางให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดแสดงหรือกิจกรรม

3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Co-decision Making) การที่ชุมชนหรือผู้แทนภาคประชาชนเข้ามามีบทบาทในการออกแบบนิทรรศการหรือการกำหนดแนวนโยบายบางประการ

4) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Collaboration/Volunteering) การที่ประชาชนเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครหรือผู้สนับสนุนกิจกรรมของพิพิธภัณฑ์

5) การติดตามและประเมินผล (Monitoring & Evaluation) การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลกิจกรรมหรือนโยบายของพิพิธภัณฑ์ รวมถึงการสะท้อนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านผู้ชม ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ ผลกระทบต่อชุมชน/ความผูกพัน และความยั่งยืนและความคุ้มค่า ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ สำหรับส่วนที่ 2-3 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนดค่าระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบ Likert Scale โดยกำหนดการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การวัดคะแนนตามแบบ Likert Scale

เกณฑ์การวัดคะแนน	ระดับความเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าว มาประเมินเพื่อหาความหมาย โดยใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างระหว่างขั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

โดยการทดสอบเครื่องมือวัดตามหลักวิชาการทั้ง Validity และ Reliability การทดสอบความแม่นยำตรงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (Content validity) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.2 การทดสอบเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งเป็นการนำนิยามเชิงทฤษฎีและโครงสร้างการสร้างข้อความมาใช้พิจารณาควบคู่กับแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะได้รับหนังสือเชิญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามกับนิยามตามทีระบุไว้ในแบบสอบถาม และประเมินข้อความคำถามในแต่ละข้อ โดยดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยมีคะแนนความสอดคล้อง ได้แก่

+1 หมายถึง	ข้อความคำถามมีความสอดคล้อง
0 หมายถึง	ไม่แน่ใจกับข้อความคำถามว่ามีความสอดคล้อง
-1 หมายถึง	ข้อความคำถามไม่มีความสอดคล้อง

โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 50)

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

โดยที่ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

R หมายถึง ค่าคะแนนความสอดคล้อง

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยค่าดัชนีของความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

จากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สามารถสรุปผลค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 37 ข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 1 จำนวน 24 ข้อ และข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 0.67 จำนวน 13 ข้อ ซึ่งคะแนนมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงถือว่าสอดคล้องและอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่างที่ไม่ใช่พื้นที่วิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ สำหรับผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้คือ 0.972

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เวลาในการลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 เดือน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด นำไปขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการแจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตัวเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 301 ชุด ทั้งนี้ หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัย ผู้วิจัยจะชี้แจงหรือแนะนำทันที

2) ผู้วิจัยยังได้กระจายแบบสอบถามในช่องทางออนไลน์ ในรูปแบบ Google Form ซึ่งเหมาะแก่การสร้างแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยใช้คำถามคัดกรองในส่วนแรกคือ อายุ และที่อยู่อาศัย

3) ตรวจสอบข้อมูล (Editing) และบันทึกรหัสคำตอบลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลและหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

อนึ่ง ผู้วิจัยดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักการเคารพตัวบุคคล การตัดสินใจให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจโดยใช้ใบยินยอมในการเก็บข้อมูล รวมถึงหลักการให้ประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดอันตราย การเก็บรักษาความลับ ทำการขออนุญาตทุกครั้งที่มีการบันทึกภาพและเสียง ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล
- 2) ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลนำเข้า (Data Input) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) สำหรับประมวลผล
- 3) ขั้นตอนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแล้วพรรณนาข้อมูลเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่ และประเด็นตามปัจจัยที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง และข้อมูลความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนกับความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร วิเคราะห์โดย (1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านประชากรศาสตร์กับความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร โดยการวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(โดยประมาณ) (2) การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ (3) การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่สามารถพยากรณ์หรือทำนาย โดยมีการพิจารณาตัวแปรตาม คือ ปัจจัยความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร โดยนำตัวแปรอิสระ ได้แก่ การสื่อสารและช่องทางข้อมูล การปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วมตัดสินใจ/ร่วมออกแบบกิจกรรม การมีส่วนร่วมดำเนินงาน/อาสาสมัคร การติดตามและประเมินผลโดยประชาชน มาทดสอบการพยากรณ์

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท นอกจากนี้ความถี่ในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ของประชาชนส่วนใหญ่คือ เดินทางมาครั้งแรก และเข้าร่วมกิจกรรมของพิพิธภัณฑสถาน คือ การแสดงความเห็นและความประทับใจผ่านสมุดจดบันทึกและผ่านคิวอาร์โค้ด

2) ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยเฉพาะด้านในด้านการสื่อสารและช่องทางข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.34

3) ความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ทั้ง 4 ด้าน 16 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ ด้านความยั่งยืนและความคุ้มค่า และผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ รองลงมาคือ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านผลกระทบต่อชุมชน/ความผูกพัน ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ความถี่ในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร มาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 162 คน หรือคิดเป็นร้อยละ

53.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนครสามารถดึงดูดให้กลุ่มคนส่วนใหญ่เข้ามาเยี่ยมชมได้

5) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร พบว่า ตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร สามารถนำมาอภิปรายร่วมกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

1) **ความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)** ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) โดยเฉพาะด้านความยั่งยืนและความคุ้มค่า และผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดและทิศทางของพิพิธภัณฑ์ยุคใหม่ สอดคล้องกับแนวคิด Participatory Museum ผลลัพธ์นี้สนับสนุนแนวคิดของ Simon (2010) ที่ว่าการเปิดโอกาสให้ผู้ชมมีส่วนร่วมในหลายระดับเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้พิพิธภัณฑ์ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้อย่างมีความหมายในฐานะสถาบันทางสังคม อาทิ *การสร้างคุณค่าเชิงสังคมและวัฒนธรรม* ความสำเร็จในด้านความยั่งยืนสะท้อนว่าการมีส่วนร่วมมิใช่เพียงกลยุทธ์ทางการตลาด แต่เป็นกลไกที่สร้างคุณค่าเชิงสังคม (social value) และคุณค่าเชิงวัฒนธรรม (cultural value) ให้กับพิพิธภัณฑ์ ทำให้พิพิธภัณฑ์เป็นเวทีสาธารณะ (public forum) สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเชิงเปรียบเทียบในต่างประเทศ *การสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ* ความสำเร็จนี้ยังถึงความสำคัญของการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของ (sense of ownership) ให้กับชุมชนและผู้เข้าชม ซึ่ง Waterton และ Watson (2013) ชี้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่นำไปสู่การสนับสนุนและการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืนในระยะยาว

2) **ปัจจัยการมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ (Effective Participation Factors)** ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการมี

ส่วนร่วมของประชาชน 4 ด้าน สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของพิพิธภัณฑที่ได้สูงถึงร้อยละ 73.50 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ การปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็น และการสื่อสารและช่องทางข้อมูล ความสำคัญของการสื่อสาร พบว่า *การสื่อสารและช่องทางข้อมูล* เป็นปัจจัยการมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และมีอิทธิพลสูงต่อความสำเร็จ ($\beta = 0.381$) สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์สินี ปิติวีรัตน์ (2555) ที่เสนอให้พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พระนคร ปรับปรุงการสื่อสารสาธารณะและจัดทำขั้นตอนบริการที่ชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นรากฐานของการมีส่วนร่วมในระดับอื่น ๆ *การปรึกษาหารือเป็นปัจจัยขับเคลื่อน* ตัวแปรการปรึกษาหารือและรับฟังความคิดเห็น ($\beta = 0.385$) ที่มีอิทธิพลเป็นอันดับแรก ซึ่งให้เห็นว่าการเปิดพื้นที่สำหรับการสนทนาและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ โดยสอดคล้องกับรูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนที่เน้นการรับฟังความต้องการของประชาชนในระดับสูงตามงานวิจัยของ **อัญชลี สารสุวรรณ และคณะ (2564)**

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับบทบาทพิพิธภัณฑของรัฐ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการปฏิบัติการในระดับพื้นที่เท่านั้น แต่ควรถูกยกระดับเพื่อกำหนดทิศทางนโยบายของกรมศิลปากรและกระทรวงวัฒนธรรม ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ เพื่อสร้างการบริหารจัดการพิพิธภัณฑที่เน้นการมีส่วนร่วมและความยั่งยืน

1) ยกระดับการมีส่วนร่วมตัดสินใจและร่วมออกแบบ (Co-design) ในระดับหน่วยงาน กำหนดให้มีการมีส่วนร่วมเชิงลึก (Deep-level Participation) เป็น KPI หลัก โดยทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ Co-design เปร่งด่วน และจัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาถาวรจากภาคประชาชน เพื่อเปลี่ยนผู้เข้าชมเป็นผู้มีส่วนร่วมที่กระตือรือร้น ในระดับกระทรวง ควรผลักดันนโยบายพิพิธภัณฑเพื่อสังคม โดยกำหนดมาตรฐานการมอบอำนาจบางส่วน (Empowerment) ให้ชุมชนร่วมตัดสินใจด้านการจัดการมรดกวัฒนธรรม เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

2) เพิ่มประสิทธิภาพช่องทางการสื่อสารและการปรึกษาหารือแบบสองทาง ในระดับหน่วยงาน กำหนดนโยบายการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่เป็นระบบและต่อเนื่อง โดยบังคับใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล ในการรับฟังความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็น ฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจ (Data-Driven Decision Making) ระดับกระทรวง กำหนดนโยบายพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ให้บริการ

วัฒนธรรมแห่งชาติ เพื่อให้พิพิธภัณฑ์ทุกแห่งเก็บข้อมูลความต้องการและผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อตอบใจของกลุ่มประชากรที่หลากหลายในระดับชาติ

3) การปรับกลยุทธ์ตามข้อมูลประชากรศาสตร์ (Targeted Services) ในระดับหน่วยงาน กำหนดนโยบายให้นำข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ มาใช้ในการออกแบบและนำเสนอบริการเฉพาะกลุ่ม (Targeted Services) เช่น การจัดกิจกรรมและรูปแบบการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับกลุ่มอายุ, การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน เพื่อยกระดับผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ ในระดับกระทรวง ผลักดัน นโยบายการสร้างมูลค่าทางวัฒนธรรมเฉพาะกลุ่ม (Niche Cultural Value Creation) โดยสนับสนุนให้สถาบันทางวัฒนธรรมทำวิจัยเชิงลึกด้านประชากรศาสตร์ เพื่อแปลงมรดกทางวัฒนธรรมให้เป็น “ผลิตภัณฑ์” ทางการเรียนรู้ที่ปรับตามความต้องการเฉพาะ (Customized Learning Experience) เพื่อความยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพแบบเจาะลึกในด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยใช้เทคนิค Focus Group หรือ Ethnographic Study เพื่อทำความเข้าใจถึง สาเหตุเชิงลึก ที่ทำให้ตัวแปรการมีส่วนร่วมตัดสินใจ/ร่วมออกแบบเป็นลบ เพื่อระบุว่าปัญหาเกิดจากความไม่ชัดเจนของกลไกการมีส่วนร่วม ความไม่ไว้วางใจในการตัดสินใจ หรือความซับซ้อนของเนื้อหาการออกแบบ

2) ควรศึกษาการทดสอบโมเดลเชิงสาเหตุของความสำเร็จและความผูกพัน โดยมีการวิจัยเชิงปริมาณใช้ระเบียบวิธี การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยการมีส่วนร่วมทั้งหมด (รวมถึงปัจจัยประชากรศาสตร์) กับตัวแปรแฝง (Latent Variables) เช่น ความพึงพอใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Ownership) และความตั้งใจในการกลับมาเยี่ยมชม

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นและพิพิธภัณฑ์ระดับชาติ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการมีส่วนร่วมต่อความสำเร็จระหว่างพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ระดับชาติ กับพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น (เช่น พิพิธภัณฑ์มรดกพื้นบ้านประแส) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ รูปแบบการบริหารจัดการ และ ความต้องการการมีส่วนร่วมของชุมชน ที่แตกต่างกันในแต่ละบริบทของพิพิธภัณฑ์ในประเทศไทย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรมศิลปากร. (2563). **พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร**. กรุงเทพฯ: กรมศิลปากร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ: ไทยเจริญการพิมพ์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2547). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จันทร์เพ็ญ วัฒนนะ. (2562). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น**. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 15(2), 45–62.
- ทองศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย**. กทม.: ประสานการ
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2552). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปิยนุช ศรีสว่าง. (2560). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการแผ่นดิน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มิวเซียมสยาม. (2568). **ข้อมูลผู้เยี่ยมชม มิวเซียมไทยแลนด์: พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พระนคร**. สืบค้นจาก <https://www.museumthailand.com/th/museum/National-Museum-Bangkok-Phranakorn>
- คันสนีย์ ท้วมเทียบ (2563). **พิพิธภัณฑ์และการมีส่วนร่วมของผู้เข้าชม: กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว**. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานวัฒนธรรม)) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). **ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- สันทัด เสริมศรี. (2541). **ประชากรศาสตร์ทางสังคม**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.

สำนักงานศิลปากร. (2563). รายงานการพัฒนาพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: กรมศิลปากร.

สุภาวดี ศรีนวล. (2559). ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ: กรณีศึกษา กรุงเทพมหานคร. วารสารการท่องเที่ยวไทย, 12(1), 55–70.

อมร รักษาสัตย์. (2537). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อัญชลี สารสุวรรณ, ประยูร อิ่มสวาสดี และณัฐกฤตา งามมีฤทธิ์. (2564). รูปแบบการมีส่วนร่วมของชุมชนในการบริหารจัดการพิพิธภัณฑ์มรดกพื้นบ้านประเพณีของโรงเรียนชุมชนวัดตะเคียนงาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เขต 2. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 7(1), 271-294.

ภาษาอังกฤษ

Alexander, E. P., & Alexander, M. (2008). **Museums in Motion: An Introduction to the History and Functions of Museums**. Maryland: Rowman & Littlefield.

Arnstein, S. R. (1969). **A Ladder of Citizen Participation**. Journal of the American Institute of Planners, 35(4), 216–224.

Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). **Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions**. Annals of Tourism Research, 27(3), 785–804.

Black, G. (2012). **Transforming Museums in the Twenty-First Century**. London: Routledge.

Carfora, N. (2024). **A Participatory Approach to Exhibition Theme Development**. Access Microbiol, 3(5), 000231.

Chen, C. F., & Tsai, D. (2007). **How Destination Image and Evaluative Factors Affect Behavioral Intentions?**. Tourism Management, 28(4), 1115–1122.

Chi, C. G. Q., & Qu, H. (2008). **Examining the Structural Relationships of Destination Image, Tourist Satisfaction and Destination Loyalty: An Integrated Approach**. Tourism Management, 29(4), 624–636.

- Churchill, G. A., Jr., & Surprenant, C. (1982). **Journal of Marketing Research**, 19(4), 491–504.
- Cornwall, A. (2008). **Unpacking ‘Participation’: Models, Meanings and Practices**. *Community Development Journal*, 43(3), 269–283.
- Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607 – 610.
- Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2016). **The Museum Experience Revisited**. Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Fung, A. (2006). **Varieties of Participation in Complex Governance**. *Public Administration Review*, 66(s1), 66–75.
- Gómez-Zapata, J. D. et al. (2024). **I Like Participatory Museums but, How Much?** Embedding Demand-side Value in Assessing Strategies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 96, 102111.
- Hooper-Greenhill, E. (2000). **Museums and the Interpretation of Visual Culture**. London: Routledge.
- Kotler, N., & Kotler, P. (2000). **Can Museums be All Things to All People? Missions, Goals, and Marketing’s Role**. *Museum Management and Curatorship*, 18(3), 271–287.
- Kotler, P. (1999). **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control** (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management** (15th ed.). Pearson Education.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities**.
- OECD. (2001). **Citizens as Partners: Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making**. Paris: OECD Publishing.
- OECD. (2012). **Citizen Participation in Policy Making**. Paris: OECD Publishing.
- Pateman, C. (1970). **Participation and Democratic Theory**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Quan, S., & Wang, N. (2004). **Towards a Structural Model of the Tourist Experience: An Illustration from Food Experiences in Tourism**. *Tourism Management*, 25(3), 297–305.

Rowe, G., & Frewer, L. J. (2005). **A Typology of Public Engagement Mechanisms**. *Science, Technology, & Human Values*, 30(2), 251–290.

Simon, N. (2010). **The Participatory Museum**. Santa Cruz, CA: Museum 2.0.

Waterton, E., & Watson, S. (2013). **Heritage and Community Engagement**. London: Routledge.

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

MANAGEMENT EFFICIENCY OF THAI AUTOMOTIVE PARTS MANUFACTURING INDUSTRY

พรรณี ชาเอ็ก

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และทุนจดทะเบียน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 29 บริษัท โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารที่เป็นประชากรโดยใช้วิธีกำหนดแบบเจาะจงผู้บริหารบริษัทละ 5 คน รวมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 145 คน เครื่องมือวิจัย คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความสามารถของ ด้านความสามารถในการแข่งขัน ด้านกลยุทธ์/การวางแผน ด้านงบประมาณ และ ด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และทุนจดทะเบียน แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริหารจัดการ อุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the management efficiency of Thai automotive parts manufacturing industry, and (2) to compare personal status factors affecting management efficiency in Thai automotive parts manufacturing industry, classified by gender, age, position, education level, experience, income, business organization type, and registered capital.

The research was quantitative. The population consisted of executives of 29 limited companies or limited partnerships in Bangkok and its vicinity. A purposive sampling method was used to select five executives from each company, resulting in a total sample of 145. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The research results found that (1) The management efficiency of Thai automotive parts manufacturing industry was at a moderate level. When considering each component, internal communication was the highest, followed by competence, competitiveness, strategy/planning, budgeting, and management, respectively, (2) the comparison of personal status factors affecting management efficiency in Thai automotive parts manufacturing industry, classified by gender, age, position, education level, experience, income, business organization type, and registered capital, showed differences in the impact on management efficiency of Thai automotive parts manufacturing industry, no difference.

Keywords: Efficiency, Management, Thai Automotive Parts Manufacturing Industry

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไทยนับเป็นหนึ่งในประเทศฐานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่หลักแห่งหนึ่งของโลก จากการเป็นฐานประกอบรถยนต์มากกว่า 1.8 ล้านคันในปี 2566 ซึ่งสูงเป็นอันดับ 10 ของโลก โดยอาศัยห่วงโซ่อุปทานที่ครบวงจร (รูปที่ 1) ตั้งแต่การเป็นแหล่งผลิตวัตถุดิบสำคัญหลายรายการ เช่น ยางและพลาสติก เป็นต้น ซึ่งจะนำมาผลิตเป็นส่วนรถยนต์ 2 กลุ่ม ได้แก่ ชิ้นส่วน OEM (Original Equipment Manufacturer) รองรับการผลิตรถยนต์ และชิ้นส่วน REM (Replacement Equipment Manufacturer) รองรับตลาดซ่อมบำรุง โดยแม้ว่าจะมีการนำเข้าชิ้นส่วนบางรายการเข้ามา แต่ก็เป็นส่วนที่ไม่สูงมาก ก่อนส่งให้กับกลุ่มลูกค้าทั้งบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ ร้านอะไหล่ และอู่ซ่อมรถ ทั้งในและต่างประเทศ (หทัยวัลค์ ตุงคะธีรกุล, 2567) จากข้อมูลในปี 2566 พบว่า ไทยมีการผลิตรถยนต์ 1.84 ล้านคัน (อันดับ 10 ของโลก) และรถจักรยานยนต์ 2.12 ล้านคัน ขณะเดียวกัน สินค้าในกลุ่มยานยนต์และส่วนประกอบยังเป็นสินค้าส่งออกสำคัญของไทย ซึ่งมีมูลค่าถึง 42,278.5 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือคิดเป็น 8.2% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และคิดเป็น 14.8% ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมด โดยหากพิจารณาเฉพาะการส่งออกชิ้นส่วนยานยนต์ จะมีมูลค่า 22,450.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือคิดเป็น 53.1% ของมูลค่าการส่งออกสินค้าในกลุ่มยานยนต์และส่วนประกอบทั้งหมด โครงสร้างตลาดของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทย ส่วนใหญ่เป็นการผลิตเพื่อจำหน่ายใน

ประเทศ คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 71% และอีกประมาณ 29% เป็นการส่งออก โดยตลาดในประเทศแบ่งเป็น ตลาดชิ้นส่วนเพื่อการประกอบยานยนต์ (OEM) สัดส่วนราว 30-40% และตลาดชิ้นส่วนเพื่อทดแทนหรืออะไหล่ยานยนต์ (REM) สัดส่วนราว 60-70% ของมูลค่าตลาดในประเทศ (ธนพล ศรีธัญพงศ์ และคณะ, 2567)

อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในด้านการสร้างรายได้จากการส่งออก การสร้างงานให้กับแรงงาน และการพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรมภายในประเทศ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ต้องเผชิญกับการแข่งขันทั้งในประเทศและต่างประเทศ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในองค์กรประกอบด้วยการวางแผน การจัดการทรัพยากร การควบคุมการผลิต การบริหารบุคลากร การจัดการด้านงบประมาณ และการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ความคุ้มค่าในการผลิต และความยั่งยืนของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาในด้านการบริหารจัดการ เช่น การวางแผนการผลิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การจัดการทรัพยากรบุคคลยังไม่เต็มศักยภาพ การควบคุมคุณภาพและกระบวนการผลิตมีข้อบกพร่อง และการบริหารต้นทุนยังไม่สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่า การศึกษาที่เน้นวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด การศึกษารุ่นนี้จึงมีความจำเป็นเพื่อเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการ และสามารถเป็นแนวทางเชิงปฏิบัติให้ผู้บริหารปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมในอุตสาหกรรมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์รายได้ รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และทุนจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ รูปแบบธุรกิจ และทุนจดทะเบียน แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา ประชากร และตัวแปร ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหา แนวคิด และทฤษฎี ตามรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดกรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 ด้าน ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ตำแหน่ง (4) ระดับการศึกษา (5) ประสบการณ์ (6) รายได้ (7) รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และ (8) ทุนจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ สำหรับกรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ประกอบด้วย 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านกลยุทธ์/การวางแผน (3) ด้านความสามารถของบุคลากร (4) ด้านงบประมาณ (5) ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ (6) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 29 บริษัท (ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 29 บริษัท โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารที่เป็นประชากรโดยใช้วิธีกำหนดแบบเจาะจงผู้บริหารบริษัทละ 5 คน รวมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 145 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

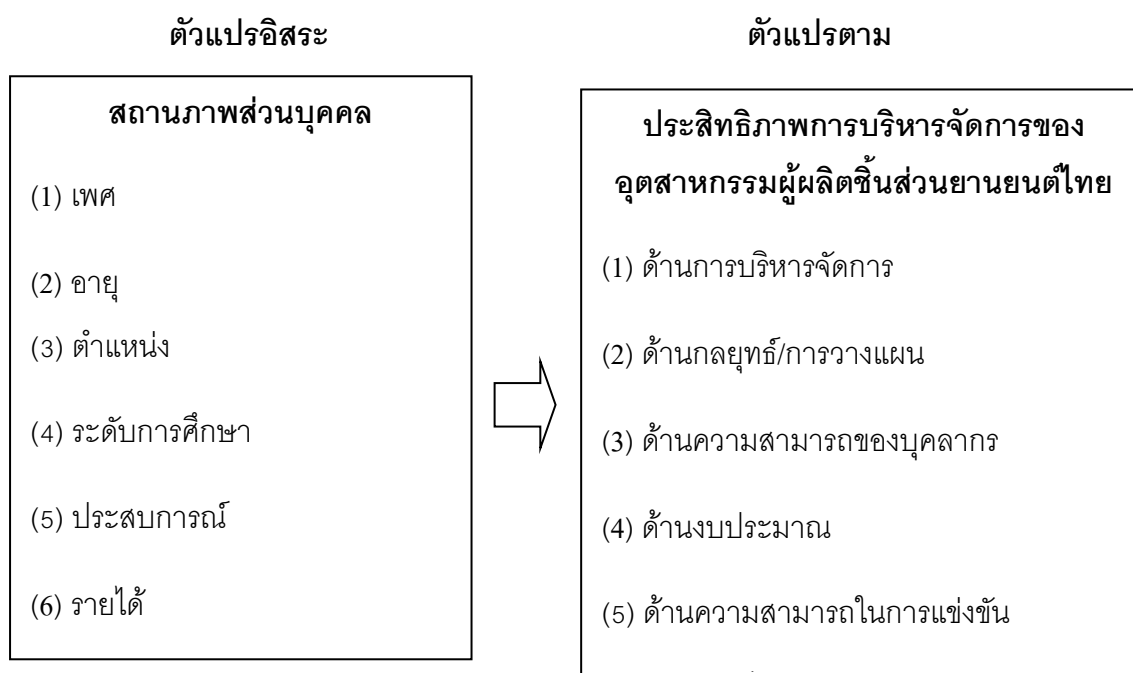
ผู้วิจัยได้พิจารณากรอบแนวคิดที่เป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.1 สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย 8 ด้าน ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ตำแหน่ง (4) ระดับการศึกษา (5) ประสบการณ์ (6) รายได้ (7) รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และ (8) ทุนจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ

3.2 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ประกอบด้วย 6 ด้านประกอบด้วย (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านกลยุทธ์/การวางแผน (3) ด้านความสามารถของบุคลากร (4) ด้านงบประมาณ (5) ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ (6) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

บัณฑิตยสถาน (2554) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลบางสิ่งบางอย่างในการทำงาน

วิโรจน์ สารรัตน์ (2554) ได้กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพจะเป็นคำที่ให้กรอบแนวคิดถึงทิศทางของการพัฒนาที่ต้องถูกทิศทาง (Do the right things) อันเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหาร เพราะหากสิ่งที่ผู้บริหารกำหนดจะกระทำนั้นมีความไม่ถูกต้องเสียตั้งแต่แรกแล้ว ก็จะก่อให้เกิดผลเสียหายตามมาอีกมากมาย

Ryan and Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสิ่งที่บุคคลทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้น นอกจากในแง่ของการทำงานของแต่ละบุคคลแล้ว ก็ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพยายาม ผลของงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน

Katz and Kahn (1978) ในมุมมองของสังคมศาสตร์ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตหรือผลงานที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การที่องค์กรสามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนดไว้ ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ความผูกพัน ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรทั้งสิ้น

Millet (1954) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล องค์กร โดยได้รับผลสำเร็จหรือสร้างกำไรจากการปฏิบัติงาน

Simon (1960) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า หากจะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องสังเกตจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 29 บริษัท (ที่มา: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 29 บริษัท โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารที่เป็นประชากรโดยใช้วิธีกำหนดแบบเจาะจงผู้บริหารบริษัทละ 5 ราย รวมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 145 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและหลักเกณฑ์การสร้างเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างเครื่องมือมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ออกแบบคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย เพื่อให้การเก็บข้อมูลตรงตามเป้าหมายของการศึกษา

2. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานในการจัดทำคำถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง เช่น การศึกษาความหมายและองค์ประกอบของประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านกลยุทธ์/การวางแผน (3) ด้านความสามารถของบุคลากร (4) ด้านงบประมาณ (5) ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ (6) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม เป็นต้น

3. ลักษณะแบบสอบถาม

สำหรับแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997) ดังมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00

หมายถึง

ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งช่วงชั้น 5 ระดับเท่ากัน โดยมีเกณฑ์วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ตามเกณฑ์คะแนน ดังนี้ (Best, 1997)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

5

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยคำถามแบบปิดและแบบเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามเป็นแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ และหลังจากพบข้อบกพร่อง ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์

5. การตรวจสอบความเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทำการทดสอบเบื้องต้น (Pretest) เพื่อประเมินความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวิจัย โดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน จากนั้นจึง

วิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ตามหลักการของ Cronbach ซึ่งหากค่าที่ได้มีค่าเท่ากับหรือสูงกว่า 0.70 แบบสอบถามชุดดังกล่าวถือว่าน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2553) การวิเคราะห์ดำเนินการด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

6. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงและทดสอบความเชื่อถือแล้วไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบ จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านทางอีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ตอบสามารถกรอกข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว การเก็บข้อมูลดำเนินการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ในระหว่างนี้ ผู้วิจัยติดตามความคืบหน้ากลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับ เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับข้อมูลครบถ้วนและเพียงพอต่อการวิเคราะห์ นอกจากนี้ยังได้มีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดก่อนนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามทางอีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการต่อใน 2 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยรายละเอียดขั้นตอนมีดังนี้

1. วิธีการประมวลผลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลสนามทั้งหมด

1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อให้มั่นใจว่ามีข้อมูลครบถ้วน

1.3 จัดหมวดหมู่และกำหนดรหัสให้กับคำตอบ โดยสร้างคู่มือการลงรหัส (Codebook) และบันทึกข้อมูลลงในตารางบนคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการวิเคราะห์

2. วิเคราะห์ จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่เก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

2.1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณในรูปแบบตาราง (Contingency Analysis) รวมทั้งการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบประกอบด้วย 8 ด้าน (1) เพศ (2) อายุ (3) ตำแหน่ง (4) ระดับการศึกษา (5) ประสบการณ์ (6) รายได้ (7) รูปแบบของธุรกิจ และ (8) จุดจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน (Standard Deviation) หรือ S.D ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

2.1.3 ค่าการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Samples T Test) ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ รายได้ รูปแบบขององค์กรธุรกิจ และจุดจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 8 ด้าน (1) เพศ (2) อายุ (3) ตำแหน่ง (4) ระดับการศึกษา (5) ประสบการณ์ (6) รายได้ (7) รูปแบบของธุรกิจ และ (8) จุดจดทะเบียนขององค์กรธุรกิจ ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ประกอบด้วย 6 ด้าน (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านกลยุทธ์/การวางแผน (3) ด้านความสามารถของบุคลากร (4) ด้านงบประมาณ (5) ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ (6) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ผู้ศึกษาได้นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 8 ด้าน (ตัวแปรอิสระ) กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

ยนต์ไทย ประกอบด้วย 6 ด้าน (ตัวแปรตาม) ดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 103 คน ร้อยละ 71.03 มีอายุ 35–50 ปีจำนวน 112 คน ร้อยละ 77.24 ตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/หัวหน้าแผนก จำนวน 96 คน ร้อยละ 66.2 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน ร้อยละ 59.3 มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปีจำนวน 63 คน ร้อยละ 43.4 มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 106 คน ร้อยละ 73.10 อยู่ในบริษัทจำกัด จำนวน 100 คน ร้อยละ 68.97 และมีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 10,000,000 บาทขึ้นไปจำนวน 115 องค์การ ร้อยละ 75.17

2. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยประกอบด้วย 6 ด้าน ในภาพรวมประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความสามารถของ ด้านความสามารถในการแข่งขัน ด้านกลยุทธ์/การวางแผน ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารสามารถประยุกต์ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงและสร้างความร่วมมือของบุคลากรให้การทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ทั้งในฐานะหัวหน้า ผู้นำ และผู้ประสานงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.61$) การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.57$) องค์กรนำเทคนิคและวิธีการบริหารต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนงานและนโยบายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.48$) และองค์กรสามารถบริหารจัดการ ควบคุม และนำแผนงานที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ

2.2 ด้านกลยุทธ์/การวางแผน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บริหารนำแผนไปปฏิบัติจริง พร้อมจัดระบบติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความเข้าใจในกระบวนการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ สามารถนำความคิดเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.97$) องค์กรจัดทำแผนงานและกลยุทธ์ทั้งสำหรับงานประจำและโครงการพิเศษอย่างรัดกุม

($\bar{X} = 3.86$) องค์การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกเพื่อหาความเป็นไปได้และอุปสรรค และภายในเพื่อระบุจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อนำมาพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) และองค์การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติสำหรับการตัดสินใจและดำเนินงานในอนาคตอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.50$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสรุปผลการวิจัยมาอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยประกอบด้วย 6 ด้าน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดคือ การสื่อสารภายในองค์กร รองลงมาคือ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านความสามารถในการแข่งขัน ด้านกลยุทธ์และการวางแผน ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารจัดการ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสามารถประยุกต์ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการชักจูงและสร้างความร่วมมือของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ อีกทั้งผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ทั้งในฐานะหัวหน้า ผู้นำ และผู้ประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ องค์กรนำเทคนิคและวิธีการบริหารต่าง ๆ มาใช้ให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนงานและนโยบาย และสามารถบริหารจัดการควบคุมให้แผนงานดำเนินไปจนสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fayol (1949) ได้ให้หลักการจัดการในการบริหารงานสามารถมีความยืดหยุ่นได้ และหากต้องทำงานเป็นทีม โดยหัวใจหลักของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย มี 5 ปัจจัย คือ (1) Planning หรือการวางแผน (2) Organizing หรือการจัดการองค์กร การกำหนดหน้าที่ (3) Commanding หรือการบังคับบัญชาสั่งการ (4) Coordination หรือการประสานงาน และ (5) Controlling หรือการควบคุม รวมถึงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิวัชรณ ปานเนตรแก้ว และณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวัฒน์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

1.2 ด้านกลยุทธ์และการวางแผน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหารสามารถนำแผนไปปฏิบัติจริง พร้อมติดตาม ควบคุม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งผู้บริหารมีความเข้าใจในกระบวนการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ สามารถนำแนวคิดเชิงกลยุทธ์ไปใช้บริหารงานได้อย่างเหมาะสม องค์การจัดทำแผนงานและกลวิธีทั้งสำหรับงานประจำและโครงการพิเศษอย่างรัดกุม พร้อมทั้งวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกเพื่อพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมและกำหนดแนวทางปฏิบัติในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่ว่า กลยุทธ์เป็นรูปแบบการตัดสินใจที่มีเหตุผลชัดเจน และรวมหลายสิ่งหลายอย่างเข้าเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งเปรียบเสมือนแผนการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว การสร้างหรือพัฒนาวิธีการในทางปฏิบัติ ตลอดจนการระดมและจัดสรรทรัพยากรขององค์การธุรกิจ ซึ่งองค์การใช้เป็นตัวกำหนดทิศทางการดำเนินงานในระยะยาว และใช้เพื่อเป็นแนวทางการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และทำให้กิจการได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการบริหารกลยุทธ์เป็นศิลป์และศาสตร์ของการกำหนดกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการประเมินกลยุทธ์เกี่ยวกับความสามารถเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (พระปลัดสนธิชัย ปสนุนจิตโต (มาตรไพจิตร), 2561) การวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนอย่างกว้าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในระยะยาว กลยุทธ์ขององค์การสามารถทำได้หลายอย่าง เช่น กลยุทธ์ทางด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านการวิจัยและพัฒนา ด้านการประชาสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้กำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางแท้จริง แล้วกลยุทธ์คือผลสุดท้ายของการวางแผนเชิงกลยุทธ์ แม้องค์กรใหญ่ ๆ มีการพัฒนากลยุทธ์มากกว่าองค์กรเล็ก ๆ แต่ทุกองค์กรต่างก็มีกลยุทธ์ที่แตกต่างกัน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรพร เพ็ญภาคกุล, ธีรวิทย์ บุญยโสภณ และสมนึก วิสุทธิแพทย์ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารสำนักงานอำนวยการสำหรับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ด้านวางแผน มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ การวางแผนงบประมาณ การวางแผนความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ และการบริหารความผลิตภัณฑ์ทางดิจิทัล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิชาภา ไตรรัตน์ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลูรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภออุบลูรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย ด้านการวางแผนงาน ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความโดดเด่นด้านการสื่อสารภายในองค์กร แต่ยังมีบางด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการควรเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ และการใช้เทคโนโลยีด้านการจัดการ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงานให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

1.2 ด้านกลยุทธ์/การวางแผนควรมีการนำข้อมูล Big Data และการวิเคราะห์เชิงลึกมาใช้ในการวางกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและลดความเสี่ยงในการตัดสินใจ

1.3 ด้านความสามารถของบุคลากรควรพัฒนาและยกระดับทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัล นวัตกรรม และการคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมยานยนต์โลก

1.4 ด้านงบประมาณควรจัดทำระบบควบคุมงบประมาณที่มีความโปร่งใส และใช้วิธีการบริหารเชิงประสิทธิภาพเพื่อให้การใช้ทรัพยากรเกิดความคุ้มค่าสูงสุด

1.5 ด้านความสามารถในการแข่งขันควรเน้นการสร้างนวัตกรรมและมาตรฐานคุณภาพที่สูงกว่าคู่แข่ง รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการเข้าสู่ตลาดโลก

1.6 ด้านการสื่อสารภายในองค์กร แม้จะอยู่ในระดับสูง แต่ควรส่งเสริมการใช้ระบบดิจิทัลและแพลตฟอร์มการสื่อสารแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรดำเนินการวิจัยเชิงลึกโดยเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พร้อมทั้งขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่รอบด้านยิ่งขึ้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศอื่น เพื่อให้เห็นช่องว่างและแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของไทย

3) ควรศึกษาแนวโน้มในอนาคต เช่น การเปลี่ยนผ่านสู่ยานยนต์ไฟฟ้า (EV) และผลกระทบต่ออุตสาหกรรมชิ้นส่วน เพื่อวางรากฐานเชิงกลยุทธ์ให้กับผู้ประกอบการไทย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกสรดา บุญครอบ และภัทรนันท์ สุรชาติศรี. (2565). การพัฒนาบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มิตรชัย พรวิเศษชัยไทย จำกัด. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2), 51- 62.

คณินิจ กองผาพา. (2553). การพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จิรพัฒน์ เจาประเสริฐวงศ์. (2552). การวิเคราะห์ต้นทุนอุตสาหกรรมและการจัดทำงบประมาณ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณิชาภา ไตรรัตน์. (2565). ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ กุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธนพล ศรีธัญพงศ์ และคณะ. (2567). ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2568, จาก <https://www.lhbank.co.th/getattachment/970e5a99-f9ee-46d0-b129-ae758b3c02dc/economic-analysis-Industry-Outlook-2024-Auto-Parts>

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2558). การมีส่วนร่วม : หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สิริลักษณ์การพิมพ์.

นิตยา สุภาภรณ์. (2564). ความสามารถและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนนทบุรี. วารสารวิชาการวิทยาลัย สันตพล, 7(2), 43-52.

บายศรี จันอาจ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2559). **การพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรศักดิ์ พรสุขสว่าง, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, สโรชนี ศิริวัฒนา และสุดา สุวรรณภิรมย์. (2566).

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอะไหล่รถยนต์. **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 6(3), 662–670.

พยอม วงศ์สารศรี. (2554). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: สุภากรพิมพ์.

พัชรพร เพ็ญภาคกุล, ธีรวิทย์ บุญยโสภณ และสมนึก วิสุทธิแพทย์. (2565). การพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักงานอำนวยการสำหรับอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในยุคดิจิทัล. **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 32(4), 1056-1065.

มุขามัดตอยุดิน เจ๊ะแว. (2564). **ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหาร และครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปัตตานี**. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

เรวัตร สมบัติทิพย์. (2553). **การติดต่อสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลภัสรดา โอสถานนท์. (2564). **ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณ พ.ศ. 2563 เขตสุขภาพที่ 10**. **วารสารวิชาการสาธารณสุข**, 30(ฉบับเพิ่มเติม 2), S331-S339.

วันชัย มีชาติ. (2557). **การบริหารองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์สารรัตน์. (2554). **การวิจัยทางการบริหารการศึกษา แนวคิดและกรณีศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา.

วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. (2559). **แบบแผนการวิจัยและสถิติ**. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์พรินติ้ง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่ (Marketing management)**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

สมพร สุทัศน์ีย์. (2554). **มนุษย์สัมพันธ์**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ. (2557). **การบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ สุวินัย ต่อบศิริสุข และอดุลย์ สวณายน. (2554). **ยุทธวิธีการแข่งขัน**. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีอีเอเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สมิต สัมฤทธิ์. (2556). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาววี โพธิ์น้อย, รัตนาวดี ทองศรี และภคมน เจริญสูง. (2566). การศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**, 245-259.

หทัยวัลค์ ตุงคะธีรกุล. (2567). **แนวโน้มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ไทย**. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2568 , จาก https://media.settrade.com/settrade/Documents/2024/Sep/110924-K_Research-Auto-Part.pdf

อินสอน บัวเขียว. (2557). **บริหารงานงบประมาณ กรณีสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Salika. (2566). **ส่องทิศทาง อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ส่งสัญญาณโตแรง อาานิสงส์จากการ สร้างฐานการผลิต EV ใน EEC**. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2568, จาก <https://www.salika.co/2023/04/09/auto-part-industry-rising-in-eeec/>

ภาษาอังกฤษ

Barnard, C. I. (1968). **The Functions of an Executive**. Cambridge, Mass: Havard University. Press.

Certo, S.C. & Peter, J. P. (1991). **Strategic Management: Concept and Applications**. New York: McGraw-Hill.

Dessler, G. (2004) . **Management: Principles and Practices for Tomorrow's Leaders**. Florida: UG/GGS Information Services.

Drucker, F. (2005). **The Practice of Management**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.

Henri, Fayol. (1949). **General and Industrial Management**. London: Pitman.

Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2008). **Educational administration: Theory, Research, and Practice**. (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). **The Social Psychology of Organizations**. New York: Wiley.

Leavitt, H. J. (1964). Applied Organization Change in Industry: Structural, Technological and Humanistic Approaches. In J. G. March (Ed.), **Handbook of Organizations**. Routledge.

Millet, J. D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill.

Ryan, T.A. & Smith, P.C. 1954. **Principle of Industrial Psychology**. New York: The Mcnanla Press Company.

Sherwood, F. P. (1964). **The Management Approach to Budgeting**. Brussels: International Institute of Administrative Science.

Simon, H. A. (1960). **Administrative Behavior**. New York: The Free Press.

Steers, R. M. (1977). **Organizational Effectiveness: A Behavioral View** (California Goodyear), 8.

นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ของประชาชน

ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

GOVERNMENT'S ECONOMIC STIMULUS POLICY DURING THE COVID-19 FOR
PEOPLE

IN THONBURI DISTRICT, BANGKOK

พัชรภรณ์ สฤณีเวชวรกุล²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษา นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถยนต์มือสอง กรณีศึกษา: ลูกค้านี้ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์มือสองกับกลยุทธ์และเทคนิคในการสื่อสารโน้มน้าวใจที่เหมาะสมของผู้ประกอบการ กับ การเลือกซื้อรถยนต์ของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ คือ ผู้ที่ซื้อรถยนต์มือสองกับ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ตัวอย่าง และทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผล การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานครด้าน ต่างๆ โดยภาพรวมมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้าน Demand & Supply Management และด้าน High Value Services รองลงมาคือ ด้าน Smart Farmers และระดับการตัดสินใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้าน Comprehensively Digital เมื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน และ สมมติฐานที่ 2 นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 มีผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ที่มีบทบาทต่อการซื้อ และงบประมาณในการซื้อ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ความสำคัญของการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้า BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้าน Comprehensively Digital/การจัดการโดย

² นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล บริษัทควรมีการคิดบัญชี ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวก ในการใช้บริการให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

คำสำคัญ: นโยบายภาครัฐ กระตุ้นเศรษฐกิจ รถยนต์มือสอง

ABSTRACT

The purpose of the research this time 1) to study government's economic stimulus policy during the COVID-19, which affects upon the factors in the purchase of used cars. case study: customers of the used car tent, namely “BB SMART CAR1”, located in Thonburi District, Bangkok. and 2) to study the relationship between the personal factors that affect buying second hand cars with the tactics and techniques of persuasive communication, appropriate operators with a customer's BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok.

Samples used in this study are those who buy second hand cars with BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok. of 100 samples and Purposive Sampling, tools to collect data using a query. The statistics based on the data analysis is the distribution, frequency, percentage, average, and standard deviation for results. Testing the assumptions use One-way analysis of variance.

Research has found that factors Decision the decision to buy second hand cars used cars trade in BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok at most levels include a Demand-side Management and Supply side & High Value Services. Matt is Smart Farmers and minimal levels of decision on Comprehensively testing the hypothesis, when a Digital 1 found that personal factors of BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok, classified by sex, age, occupation, education level and income level per month vary. Affect your decision to buy second hand cars are different, and the assumption that Government policy is the development of 2 operators of the government's economic stimulus policy during the COVID-19 affecting factors of buying second hand cars BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok include those that plays a role in the purchase and the budget to buy different. Affect your decision to buy second hand cars vary from the research found that the importance of the decision to buy second hand cars used cars trade in BB SMART CAR1 used cars, Thonburi, Bangkok, is the least important, is Comprehensively dealt with by using Digital/digital technology. The company should be clearly labeled with different PR to convenience. In using the service to customers who visit it. The service.

Keywords: Government Policy, Economic Stimulus, Used Cars

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะกรรมการฯ เห็นว่าความต่อเนื่องของมาตรการภาครัฐและการประสานนโยบายระหว่างหน่วยงานจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ ภาครัฐควรเตรียมมาตรการที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับความเสี่ยงของเศรษฐกิจในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงเตรียมมาตรการเพิ่มเติมไว้รองรับกรณีเลวร้าย นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ เห็นควรให้เร่งดำเนินมาตรการ

ทางการเงินเพื่อช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย กระทรวงการคลัง และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องร่วมกันผลักดัน ทั้งมาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการ (สินเชื่อฟื้นฟู) และ โครงการพักทรัพย์ พักหนี้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ประกอบการธุรกิจเดินที่รถมือสองควรสร้างทางเลือกใหม่ๆ ให้กับผู้บริโภคมากขึ้น โดยทางเลือกที่สร้างขึ้นนั้นควรมีความสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคล ควรชี้แนะให้ผู้บริโภคได้ตระหนักถึงข้อดีและข้อเสียของการเลือกใช้รถยนต์มือสอง เช่น ข้อดีของผู้บริโภคที่มีความจำเป็นต้องการใช้รถยนต์ทันที ขณะที่รถยนต์คันแรกไม่สามารถส่งมอบได้ เนื่องจากความต้องการของผู้บริโภคค่อนข้างสูงบางบริษัท ยังประสบปัญหาสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้การผลิต และการส่งมอบรถใหม่ต้องเลื่อนออกไป แต่เดินที่รถมือสองสามารถมอบรถได้ทันที หรือข้อดีในด้านราคา ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับนโยบายการสนับสนุนจากรัฐบาล แต่เป็นแค่ช่วงสั้นๆ ซึ่งยังมีผู้บริโภคอีกจำนวนมากที่ต้องการใช้รถแต่ยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้ นโยบายของรัฐดังกล่าว ดังนั้นผู้บริโภคที่ต้องการรถยนต์เพื่อใช้งานจึงมีทางเลือกที่รถยนต์มือสอง ข้อดีคือราคาถูกกว่า รวมทั้งไม่ยุ่งยากเรื่องการเตรียมเอกสาร และบางครั้งอาจจะได้รถรุ่นเดียวกับที่ยังนิยมอยู่ก็เป็นได้ ราคาของรถมือสองไม่ตกจนเกินไปถ้าผู้บริโภคต้องการจะขายต่ออีกครั้ง หรือถ้าชอบรถรุ่นเก่าที่ไม่มีการผลิตแล้วก็สามารถหาซื้อได้จากเดินที่รถมือสอง ส่วนข้อเสีย คือ ผู้บริโภคอาจไม่ทราบข้อเท็จจริงของรถยนต์มือสองที่ต้องการซื้อ บางครั้งอาจเป็นรถที่ถูกโจรกรรมมาหรือประสบอุบัติเหตุ รถยนต์ได้รับความเสียหายหนัก และไม่มีประกันหรือการเลือกรุ่น ยี่ห้อ หรือสเปค (specification) ของรถยนต์ไม่ได้ตามที่ต้องการ

ดังนั้นผู้ประกอบการเดินที่รถมือสองจึงต้องปรับตัวและพัฒนาให้ธุรกิจก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่ปัจจัยหลายอย่าง ที่เป็นทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสื่อสารโน้มน้าวใจ และนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถมือสองที่เอื้อต่อผู้ประกอบการ อาจจะถือได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด สำหรับการวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษา นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถมือสอง กรณีศึกษา: ลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

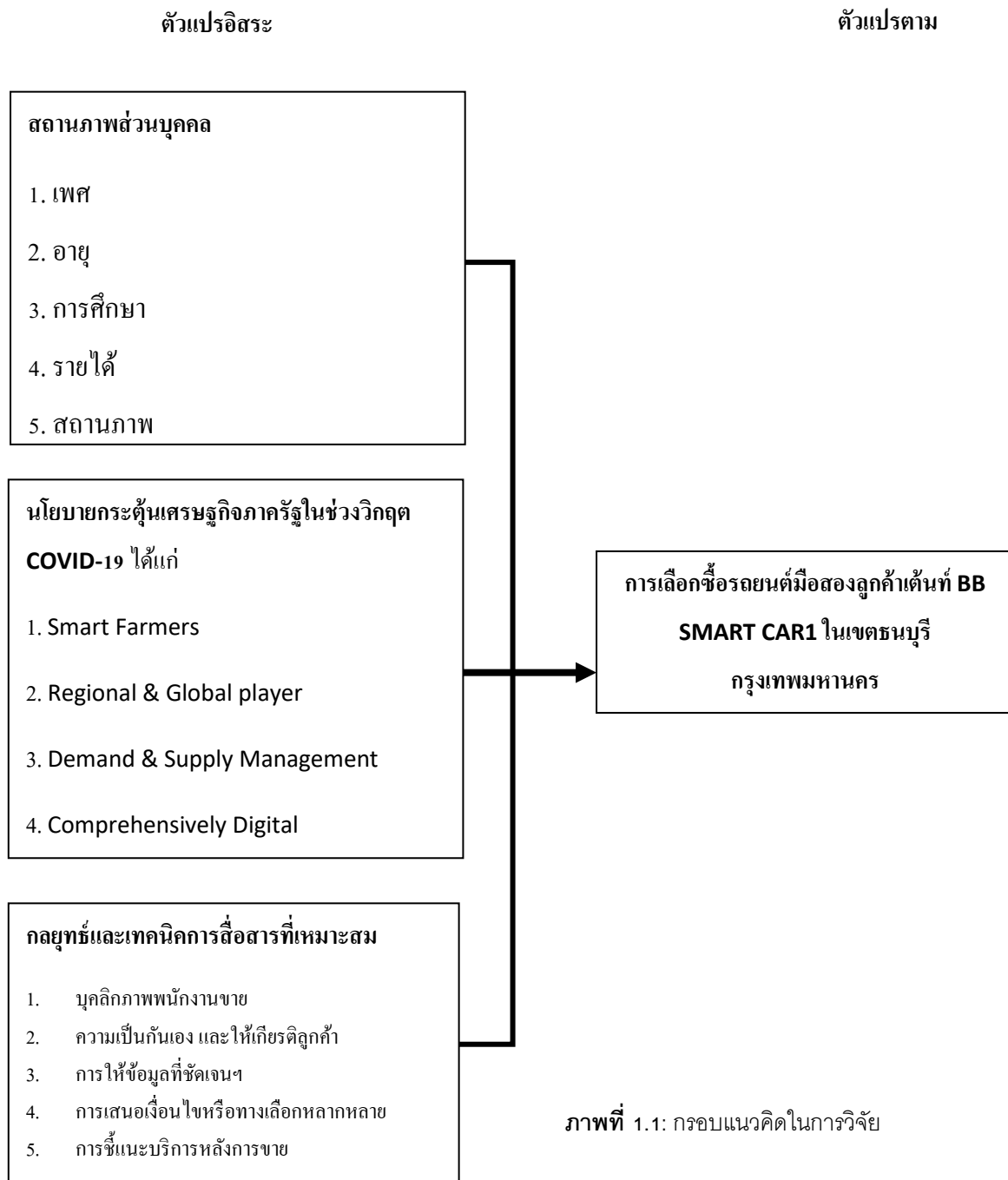
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถมือสอง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์มือสอง ลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานครกับนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถมือสอง

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถยนต์มือสอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1.ด้านเนื้อหา การศึกษานโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินที่รถยนต์มือสอง กรณีศึกษา: ลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล นโยบายภาครัฐเรื่องการพัฒนาผู้ประกอบการแบบครบวงจร และ กลยุทธ์และเทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสมที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองในด้าน ต่าง ๆ

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์กรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากร (Infinite Population) โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างที่มีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Cochran (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : 74) จากลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 84.16 ตัวอย่าง เพื่อลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน

3. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ และวิถีการดำเนินชีวิต (life style) วิธีการเลือกซื้อรถยนต์ นโยบายด้านการพัฒนาผู้ประกอบการแบบครบวงจร ได้แก่ Smart Farmers, Regional & Global player, Demand & Supply Management, Comprehensively Digital, Commercialization, High Value Services และ กลยุทธ์และเทคโนโลยีในการสื่อสาร โฉมหน้าใจของผู้ประกอบการ ได้แก่ การสื่อสาร และการโน้มน้าวใจ

3.2 ตัวแปรตาม คือ การเลือกซื้อรถยนต์มือสองลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย

ด้านนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อปัจจัยการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าเดินที่ Bass used cars ในเขต บางแค กรุงเทพมหานคร

การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ด้านต่าง ๆ โดย ภาพรวมมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าเดินที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านDemand & Supply Management และด้านHigh Value Services มีระดับการตัดสินใจ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านRegional & Global player ด้านSmart Farmers ด้าน Commercialization และด้าน Comprehensively Digital ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

เพศ ของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง ไม่แตกต่างกันทั้งในด้าน ภาพรวมและรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุ ของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกันในด้าน ภาพรวมและพิจารณารายด้าน พบว่า อายุ ของลูกค้าต้นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน ในด้าน Regional & Global player ด้าน Demand & Supply Management ด้าน Comprehensively Digital และด้าน High Value Services ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อาชีพ ของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง ไม่แตกต่างกันทั้งในด้าน ภาพรวมและรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับการศึกษา ของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง แตกต่างกันในด้านภาพรวม และพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษา ของลูกค้าต้นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน ในด้าน Regional & Global player ด้าน Demand & Supply Management และด้าน Comprehensively Digital ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับรายได้ต่อเดือน ของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ การตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง แตกต่างกันในด้านภาพรวม และพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือน ของลูกค้าต้นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน ในด้าน Regional & Global player ด้าน Demand & Supply Management และด้าน Comprehensively Digital ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ของแผนยุทธศาสตร์

กระทรวงพาณิชย์ระยะ 20 ปี มีผลต่อปัจจัยการเลือกซื้อรถยนต์มือสองแตกต่างกัน

ปัจจัยในการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าต้นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เหตุผลในการซื้อ ผู้ที่มีบทบาทต่อการซื้อ ระยะเวลาในการเปลี่ยนรถยนต์งบประมาณ ประเภทของรถยนต์ และตราสินค้า

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

เหตุผลในการซื้อ ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผู้ที่มีบทบาทต่อการซื้อ ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ที่มีบทบาทต่อการซื้อของลูกค้าเดินท์ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ในด้าน Smart Farmers ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระยะเวลาในการเปลี่ยนรถยนต์ ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

งบประมาณ ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และพิจารณารายด้าน พบว่า งบประมาณ ของลูกค้าเดินท์ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ในด้าน Regional & Global player ด้าน Demand & Supply Management และด้าน Comprehensively Digital ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ประเภทของรถยนต์ ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวม และพิจารณารายด้าน พบว่า ประเภทของรถยนต์ของลูกค้าเดินท์ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ แตกต่างกัน ในด้าน High Value Services ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตราสินค้า ของลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและในรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง “นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเดินท์รถยนต์มือสอง กรณีศึกษา: ลูกค้าเดินท์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. Smart Farmers/ประสิทธิภาพสินค้า พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเดินท์ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในข้อ รถยนต์ที่วางจำหน่ายมีความนิยมและเป็นที่ยอมรับต่อกลุ่มลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอัจจิมา เศรษฐบุตร (2547) ได้กล่าวว่า การตอบสนอง ในด้านการเลือกตราสินค้า (Brand Choice) ผู้บริโภคจะทำการประเมินตราสินค้าที่ดีที่สุดก่อนจะทำการเลือกซื้อ

2. Regional & Global player/ทิศทางการพัฒนา พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเดินท์ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ระดับการตัดสินใจมากที่สุด ในข้อ ราคาคุณภาพของรถยนต์มีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทฤษฎี เอส อาร์ (S-R Theory) (อ้างถึงใน อัจจิมา เศรษฐบุตร, 2547) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งกระตุ้นด้านราคา (Price) เกิดจากการตั้งราคาโดยพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

3. Demand & Supply Management/อุปทานและอุปสงค์ พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้า เด่นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในข้อที่มีรูปแบบการบริการที่เอื้อต่อการตัดสินใจของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีและช่องทางในการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่ายจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเพิ่มแรงจูงใจในการซื้อของลูกค้าอีกด้วย

4. Comprehensively Digital/การจัดการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเด่นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในข้อ มีบริการหลังการขาย และปรึกษาผ่านทางออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ได้กล่าวว่า การวางแผนการตลาดจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับผู้บริโภคและด้านบริการทั้งที่มองเห็นได้และมองไม่เห็นไปด้วยกัน

5. Commercialization/นวัตกรรม พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเด่นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในข้อ การช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ได้กล่าวว่า พนักงานผู้ให้บริการ จำเป็นต้องมีทักษะ ไหวพริบ และความสามารถ รวมถึงคำนึงในการปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

6. High Value Services/การบริการ พบว่า การตัดสินใจ ซื้อรถยนต์มือสอง ของลูกค้าเด่นที่ Bass used cars ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ระดับการตัดสินใจมากที่สุดในข้อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ได้กล่าวว่า กระบวนการในการให้บริการ เป็นการส่งต่อคุณภาพหรืออำนวยความสะดวกในการให้บริการ การซื้อขาย เพื่อให้ผู้ที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “นโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจภาครัฐในช่วงวิกฤต COVID-19 ที่มีผลต่อธุรกิจเด็กรถยนต์มือสอง กรณีศึกษา: ลูกค้าเด่นที่ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. Smart Farmers/ประสิทธิภาพสินค้า ทางด้านผู้ประกอบการธุรกิจเด็กรถยนต์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานครควรมีการ ปรับปรุงในด้านของสินค้าให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

2. Regional & Global player/ทิศทางการพัฒนา ทางด้านผู้ประกอบการธุรกิจเด็กรถยนต์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ควรมีการตั้งราคาให้เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับสภาพสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าที่มีความคุ้มค่าเหมาะสมกับราคามากที่สุด

3. Demand & Supply Management/อุปทานและอุปสงค์ ทางด้านผู้ประกอบการธุรกิจเด็กรถยนต์ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ควรมีการเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายให้มีความเพียงพอ เพื่อเป็นการ รองรับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. Comprehensively Digital/การจัดการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทางด้านผู้ประกอบการกิจเดินที่รถ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ควรมีการจัดโปรแกรมส่งเสริมการขาย ในด้านการแลกเปลี่ยนรถยนต์ให้กับลูกค้า เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

5. Commercialization/นวัตกรรม ทางด้านผู้ประกอบการกิจเดินที่รถ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ควรมีการปรับปรุงและเข้มงวดในการแต่งกายของพนักงานให้ดูสะอาดเรียบร้อย อยู่เสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มความประทับใจ และความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

6. High Value Services/การบริการ ทางด้านผู้ประกอบการกิจเดินที่รถ BB SMART CAR1 ในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ควรมีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนการส่งมอบกับลูกค้าอย่างละเอียด เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ และเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับบริษัท

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาและวิจัยธุรกิจรถยนต์มือสองในบริษัทอื่น ๆ และนำผลที่ได้มาศึกษาและเปรียบเทียบ ถึงปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์มือสอง เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจรถยนต์มือสอง ได้นำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2561).พาณิชย์! สนองนโยบายรัฐ ช่วยเศรษฐกิจฐานรากเปิดช่องทางการค้าตลาดออนไลน์. กองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. ฉบับที่ 121, วันที่ 22 มิถุนายน 2561
- กรุงศรี ออโต้.(2559).กรุงศรี ออโต้ รุกขยายส่วนแบ่งตลาดสินเชื่อยานยนต์ เดิมโตสวนอุตสาหกรรม.(ออนไลน์).(สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564) จาก <https://www.krungsriauto.com/%E0%B8%82%E0%B8%A7B8%A3/2905>.
- กฤษฎา ตันเปาว์,พงษ์พิชญ์ ชาวนา และสรุสิทธิ์อุดมธนาวงศ์.(2559).ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อมอเตอร์ไซค์บิ๊กไบค์ของอำเภอเมืองจังหวัดระยอง. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559.
- กลุ่มสารนิเทศการคลัง กระทรวงการคลัง.(2564).รายงานประมาณการเศรษฐกิจไทยปี 2563 และ 2564.(ออนไลน์).(สืบค้นเมื่อ 28 มกราคม 2564) จาก www.mof.go.th.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542)
- จิรัชติ นวลขง.(2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์มือสองและการวางแผนการตลาด.วิทยุกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตยาพร เสมอใจ . (2550). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :ธรรมมลการพิมพ์.

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ. (2554). **ยกเลิกแผงขายอาหารข้างถนน**. (สารานุกรมสยามประเทศไทย, 2485-2554),
น.40

ธนาคารแห่งประเทศไทย.(2564). **ข่าว ธปท. ฉบับที่ 22/2564 เรื่อง รายงานนโยบายการเงิน ฉบับเดือน
มีนาคม 2564**. (ออนไลน์). (สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564) จาก
<https://www.bot.or.th/Thai/PressandSpeeches/Press/2021/Pages/n2664.aspx>.

ประกอบ กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. (กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2542)

ประชาชาติธุรกิจ.(2564). **ปลูกตลาดมือ 2**. (ออนไลน์). (สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564) จาก
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1459444760.

ประชาชาติธุรกิจ.(2564). **รถมือสองยังเป็นตลาดที่มีเสน่ห์**. (ออนไลน์). (สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564) จาก
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1442928894.

ปริญ ลักขิตานนท์. (2544). **จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์.

พงษ์พิชญ์ ขาวนา กฤษฎา ตันเปาว์ และอัคริช โภกนันท์โมยิต (2559). **ปัจจัยส่วนประสมทาง ตลาดที่มีผล
ต่อการเลือกซื้อบิ๊กไบค์ของอาเภอเมืองจังหวัดระยอง**. การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการ
เอเชียอาคเนย์2559 ครั้งที่ 3 . 1-9.

ภพล ดวงดี. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติผู้บริโภคเชิงบวกที่มีต่อเต็นท์รถยนต์มือสองใน
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

มัทวัน กุศลอภิบาล. (2555). **ลักษณะด้านประชากรศาสตร์.ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี**. (วารสาร
มหาวิทยาลัยสยาม,2555), น.30

ยุทธศาสตร์ของกระทรวงพาณิชย์ระยะ 20 ปี พ.ศ.2559-2579. (2559). **การพัฒนาผู้ประกอบการแบบครบ
วงจร**. (กระทรวงพาณิชย์, 2559), น.2

รักษัวรรณ ทรัพย์พึง.(2558). **พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีความต้องการซื้อรถยนต์มือสอง ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดพิษณุโลก**.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2558). **จากตลาดบางแคถึงเวียงนครเขมม เสียงของชาวบ้าน ในวันที่รถไฟ
มาถึง**. สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2564, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ตลาดบางแค>, แนว
หน้า,น.5

- วุฒิพล สกกลเกียรติ. (2546). การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้เรียนผู้ใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การศึกษาต่อเนื่อง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2550).พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมชัย คำพันธุ์.(2559).การรับรู้ของประชาชนมีต่อนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจตำบลละ 5 ล้านของตำบลคลองขนาภ อำเภวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง.งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมนึก เออจระพงษ์พันธ์ และคณะ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อรถยนต์คันแรก และบริษัทให้สินเชื่อเช่าซื้อสำหรับรถยนต์ใช้แล้ว กรณีศึกษา : ผู้บริโภคในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดสงขลา.(วารสารการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ปีที่ : 3 ฉบับที่ : 3, 2557). น. 32-47.
- สมยศ นาวิการ. (2540). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ:ดวงกมล.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.(2560). บทสรุปผู้บริหาร, สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2562, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/บทสรุปผู้บริหาร.pdf, แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ.2560-2564), น.1-6.
- อัจฉิมา เศรษฐบุตร. (2547).การบริหารการตลาด.(กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2547) ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 12.
- อำนาจ พนาคุณากร.(2555).ปัจจัยแวดล้อมในการดำรงชีวิตที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ Eco-Car ในเขตกรุงเทพมหานคร.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุกฤษ อุทัยวัฒนา.(2557).พฤติกรรมมการเลือกซื้อรถยนต์มือสองของลูกค้าค่านั้รถพัฒนสรณ์อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cohen, L. & Manion, L. (1989). **Research Method in Education** (3rd ed.). London: Routledge.
- Cronbach L.J. (1951). “Coefcient alpha and the internal structure of tests”. Psychometrika.16 (3) : 297-334.
- Domjan, M. (1996). **The Principles of Learning and Behavior Belmont**. California: Thomson Wadsworth.
- Kidd, J. R. (1973). **How Adults Learn**. New York : Association Press.

Kotler, P. (1997). **Marketing management : analysis, planning implementation and control**. (9th ed). New Jersey : Asimmon & Schuster.

Kotler, P. (2003). **Marketing management**. New Jersey: Prentice-Hall.

Lovell, R. B. (1980). **Adult Learning**. New York: Halsted Press Wiley & Son.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazar. (2007). **Consumer Behavior**. 9th ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.

ThaiPublica.(2564).จับชีพจรตลาดรถไทยหลังโควิด-19 : ตลาดรถมือสองคึกคักสวนทางรถใหม่
ท่ามกลางความท้าทาย.(ออนไลน์).(สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2564) จาก
<https://thaipublica.org/2020/08/kkp-research15/> .

ปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลัง
ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

MANAGEMENT FACTORS PROMOTEING THE EFFICIENCY OF
FISCAL MANAGEMENT OF MUNICIPALITIES
IN NONTABURI PROVINCE

พัทธ์ธีรา ศรีพิพัฒน์กุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 107 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่กองคลังในเทศบาลจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ เทศบาลนคร 3 แห่ง เทศบาลเมือง 16 แห่ง และเทศบาลตำบล 3 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.31) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยการบริหารลำดับแรกคือ การวางแผน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ การตรวจสอบและประเมินผล ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) และลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามแผน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ และ (2) ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.46)

รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริหารงาน การคลัง เทศบาล จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of management factors promoting the efficiency of fiscal management of municipalities in Nonthaburi Province, and (2) to study the level of management factors promoting the efficiency of fiscal management of municipalities in Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population and sample consisted of 107 employees in Nonthaburi Municipality, including mayors, municipal clerks, directors of the treasury department, heads of finance and accounting departments, and treasury department officers in Nonthaburi Municipality, namely 3 city municipalities, 16 town municipalities, and 3 sub-district municipalities. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) The management factors promoting the efficiency of fiscal management of municipalities in Nonthaburi Province, overall level, was at a high level ($\bar{X} = 3.95$, S.D.= 0.31). When classified by each aspect, it was found that the first-order management factor was planning ($\bar{X} = 4.20$, S.D.= 0.40), followed by inspection and evaluation ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.60), and the last was following the plan ($\bar{X} = 3.50$, S.D.= 0.41), respectively, (2) the level of management factors promoting the efficiency of fiscal management of municipalities in Nonthaburi Province, overall, it was at a high level ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.41). When classified by each aspect, it was found that the first rank was time ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.46), followed by expenses ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66), work quality ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67), and the last rank was work quantity ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.38), respectively.

Keywords: Efficiency, Administration, Finance, Municipality, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยถูกพัฒนาอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของประเทศไทยที่ได้มีบทบัญญัติให้มีการกระจายอำนาจอย่างเป็นรูปธรรมแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ การเงิน การคลัง และด้านบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งทำให้เกิดการปรับบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากผู้ปฏิบัติไปสู่องค์กรหลักในท้องถิ่นที่มีอิสระในการตัดสินใจและความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม (หัชชากร วงศ์สายัณห์, พิชักษณ ภูตระกูล และ อัยยวี วีระพันธ์พงศ์, 2566)

การบริหารงานการคลังเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นงานที่เกี่ยวพันกับความสะดวกรับรองกันอื่น ๆ ดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี แต่ปัจจุบันกลับพบว่า การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ 1) การวางแผนทางการเงิน ได้แก่ การวางแผนจัดหาเงินรายได้ และวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ 2) การใช้จ่ายเงิน เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงิน 3) การควบคุม เป็นการควบคุมการใช้จ่ายเงิน รวมไปถึงระบบบัญชีให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ 4) การประเมินผลการใช้จ่ายเงิน เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานเงินหรืองบประมาณที่ใช้ในโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลว่ามีความเหมาะสม คุ่มค่าหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงด้านการวางแผนงบประมาณในปีต่อไป สำหรับแหล่งที่มาของเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินงานของหน่วยงาน (ดุจฤทัย สอาดนัก, 2560)

จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ในภาคกลางของประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในพื้นที่ปริมณฑลที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนนทบุรี อำเภอบางกรวย อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางบัวทอง อำเภอไทรน้อย และอำเภอปากเกร็ด ในด้านการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายระดับ ทั้งในรูปแบบของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีบทบาทในการดูแลและพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่อย่างใกล้ชิด (องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, 2566) จังหวัดนนทบุรีเป็นพื้นที่ปริมณฑลที่ถูกออกแบบให้เป็นเมืองรองรับการขยายตัวและการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร และในปัจจุบันจังหวัดนนทบุรีมีอัตราการขยายตัวของชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ภาวะสังคมของจังหวัดนนทบุรีอยู่ในลักษณะ “สังคมเมือง” เนื่องจากมีการขยายตัวของอาคารบ้านเรือนมากขึ้น (สำนักงานจังหวัดนนทบุรี,

2561) ดังนั้น การบริหารงานการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนในท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด และมีจำนวนมากในจังหวัดนนทบุรี จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการด้านการคลังที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมและทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังนั้นเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบและประเมินผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษา ปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ปัจจัยการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มุ่งศึกษาตัวแปร ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการตรวจสอบและประเมินผล

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษามุ่งศึกษา ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

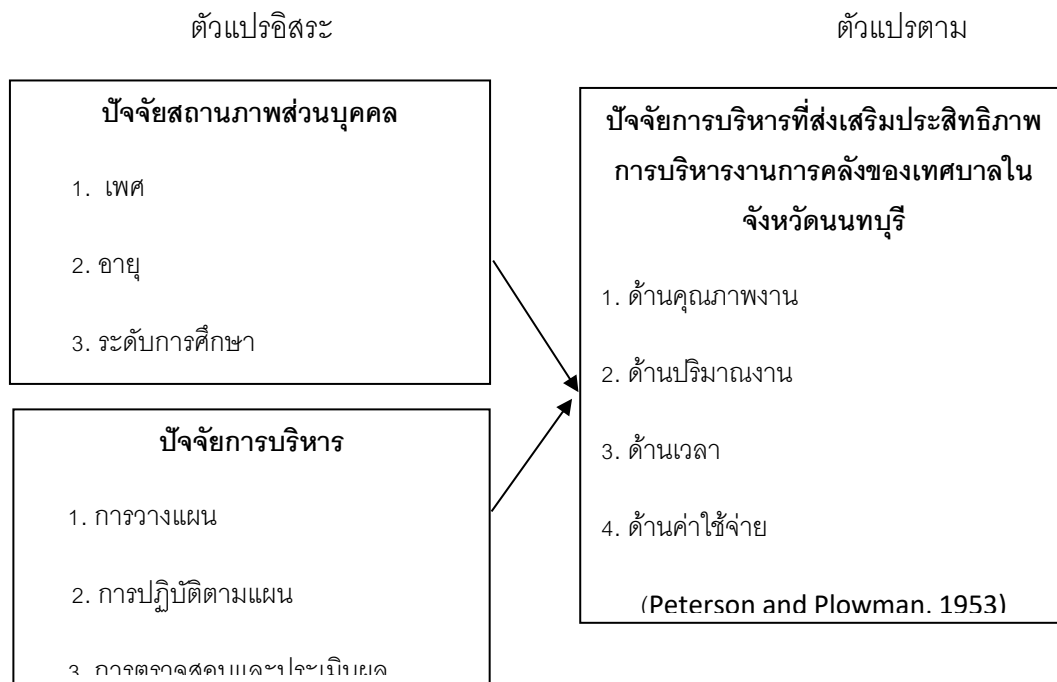
3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 107 คน ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่กองคลัง ในเทศบาลจังหวัดนนทบุรี

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี หน่วยงาน ได้แก่ เทศบาลนคร 3 แห่ง เทศบาลเมือง 16 แห่ง และเทศบาลตำบล 3 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลเมืองพินลราช เทศบาลเมืองบางคูวัด เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เทศบาลเมืองบางแม่นาง เทศบาลเมืองบางกร่าง เทศบาลเมืองไทรมา เทศบาลเมืองใหม่บางบัวทอง เทศบาลเมืองบางใหญ่ เทศบาลเมืองเสาธงหิน เทศบาลเมืองบางเลน เทศบาลเมืองบางพลับ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง เทศบาลเมืองศาลากลาง เทศบาลเมืองปลายบาง เทศบาลตำบลบางม่วง เทศบาลตำบลไทรน้อย และเทศบาลตำบลบางสีทอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การบริหาร (Administration) หมายถึง การบริหารงานในภาครัฐ ซึ่งเป็นองค์กรที่มีได้มุ่งกำไร การจัดการ (Management) ใช้คำนี้กับการบริหารงานในภาคธุรกิจเอกชนที่มุ่งกำไรโดยเฉพาะ ดังนั้นในความหมายโดยรวม การบริหารจัดการ คือ การทำงานให้งานต่าง ๆ ลุล่วงหรือสำเร็จ โดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ ก็คือ ผู้บริหารจะมีบทบาทเป็นเพียงหัวหน้าหรือผู้นำของบุคคลที่จะดำเนินการจัดระเบียบเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2554)

พัชรนันท์ จิระวัฒนภิญโญ (2562) การบริหาร หมายถึง กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างมีเทคนิคและวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานในองค์กรเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยการใช้องค์กระบวนการอย่างมีระเบียบ โดยอาศัยปัจจัยทรัพยากรทางการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องใช้ทั้ง “ศาสตร์” และ “ศิลป์” ในการชักจูงให้คนหันมาช่วยเหลืองานขององค์กรเพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานให้ได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

สุทธิ สุทธิสมบุญ และสมาน รังสิโยภุชญา (2556) คำว่า Administration นิยมใช้ในทางราชการ และคำว่า Management นิยมใช้ในการบริหารธุรกิจ แต่ทั้งสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้ และหมายถึงการบริหารเช่นเดียวกัน จากความหมายของการบริหารดังกล่าว การบริหารจะต้องมีลักษณะดังนี้

1. การบริหารย่อมมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์
2. การบริหารต้องใช้ปัจจัยต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงานเป็นอุปกรณ์ หรือต้องมีปัจจัยในการบริหาร (Administrative Resources)

3. การบริหารมีลักษณะเป็นการดำเนินการเป็นกระบวนการ (Process)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2555) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหารจัดการ โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าองค์กรมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคตและจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผนมีดังนี้

- 1) การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กร
- 2) การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 3) การกำหนดวัตถุประสงค์
- 4) การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 5) การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 6) การประเมินแนวทางการปฏิบัติงานที่วางไว้

7) การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

8) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดองค์การประกอบด้วย

1) การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ

2) การกระจายงานออกเป็นหน้าที่

3) การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน

4) การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน

5) การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้

6) การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

7) การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

8) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง

9) การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

10) การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

11) การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา

12) การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ

13) การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

14) การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การจูงใจเป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การนำประกอบด้วย

- 1) การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 2) การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ
- 3) การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 4) การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 5) การยกย่องและสรรเสริญ และการดำเนินอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
- 6) การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจโดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 7) การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 8) การติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุมเป็นการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งการควบคุมประกอบด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง หัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่กองคลังในเทศบาลจังหวัดนนทบุรี จำนวน 107 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากบุคลากรซึ่งมีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินงาน และการตรวจสอบด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนนทบุรี โดยคัดเลือกให้ครอบคลุมประเภทของเทศบาลในจังหวัด ได้แก่ เทศบาลนคร 3 แห่ง เทศบาลเมือง 16 แห่ง และเทศบาลตำบล 3 แห่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสะท้อนบริบทใน

ภาพรวมอย่างคร่าว ๆ โดยจำนวนผู้ให้ข้อมูลในแต่ละแห่งแตกต่างกันตามความสะดวกในการเข้าถึงและความสมัครใจในการให้ข้อมูล โดยผู้ให้ข้อมูลทุกคนได้ให้ความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ดังต่อไปนี้

1. ขั้นการวางแผนและเตรียมความพร้อม ในขั้นแรกนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
2. ขั้นตอนการวิจัย ในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบคำถามปลายปิด (Closed-ended Questions) ซึ่งผู้ตอบสามารถเลือกคำตอบจากตัวเลือกที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงและความคิดเห็นส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. ขั้นสรุปและจัดทำรายงาน ขั้นตอนสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำรายงานผลการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และดำเนินการจัดพิมพ์รายงานในรูปแบบเพื่อยื่นเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติในกระบวนการศึกษาต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นโดยอ้างอิงจากวัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา และกรอบแนวคิดของงานวิจัย นำมากำหนดเป็นคำนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำข้อคำถามให้สอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา เพื่อรับข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจุดที่ยังไม่สมบูรณ์ให้มีความชัดเจนและครบถ้วนยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้จริงในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) โดยมีคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลตามตัวแปรที่กำหนดไว้ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยการบริหาร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน และด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวความคิดของลิเคอร์ท์ สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561)

5	หมายถึง	ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารมากที่สุด
4	หมายถึง	ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารมาก
3	หมายถึง	ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารปานกลาง
2	หมายถึง	ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารน้อย
1	หมายถึง	ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวความคิดของลิเคอร์ท์ สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2561: 98)

คะแนน	5	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังน้อยที่สุด

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่จัดทำขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งประเมินความชัดเจนของถ้อยคำและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและเหมาะสมต่อกลุ่มเป้าหมาย

จากนั้นได้ดำเนินการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) กระบวนการดังกล่าว ผู้วิจัยได้ขอความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยแต่ละท่านให้คะแนนข้อคำถามตามระดับความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน	+ 1	ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง
ให้คะแนน	0	ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง
ให้คะแนน	- 1	ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมารวมกันเพื่อหาความสอดคล้องจากสูตรดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) (กรมวิชาการ, 2545: 65)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.90 แสดงว่า เป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.94 และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวน 107 ชุด ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยขั้นตอนการเก็บข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนการตอบคำถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจและสามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวมถึงชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ชัดเจน

2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการโดยผู้วิจัยเองทั้งหมด เพื่อความครบถ้วน และควบคุมคุณภาพของข้อมูล

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และเปรียบเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง หากพบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์หรือขาดข้อมูล จะมีการแจกแบบสอบถามฉบับใหม่ให้แก่กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนตามเป้าหมาย

4. หลังจากได้ข้อมูลที่สมบูรณ์แล้ว จะนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ตามหลักสถิติที่กำหนดไว้ในงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ปัจจัยการบริหาร การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้โดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ ดังนี้ (Best, 1977: 147)

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง	ระดับปัจจัยการบริหารมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง	ระดับปัจจัยการบริหารมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง	ระดับปัจจัยการบริหารปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง	ระดับปัจจัยการบริหารน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง	ระดับปัจจัยการบริหารน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยที่ได้ โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ ดังนี้ (Best, 1977)

เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูลของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 กลุ่มอายุที่พบมากที่สุดคือ อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45.79 ระดับการศึกษาที่มีมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.01 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6–10 ปี มากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 57.94

2. ระดับปัจจัยการบริหารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.31) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นว่า ปัจจัยการบริหารลำดับแรกคือ การวางแผน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ การตรวจสอบและประเมินผล ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) และลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามแผน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.41) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.40) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความคิดเห็นต่อการวางแผนงานลำดับแรก คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดของแผนงานทางการคลังไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.77) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการจัดทำแผนการคลังอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับนโยบายของเทศบาล และความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.68) มีการจัดประชุมหรือรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนจัดทำแผนงบประมาณ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.54) และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำแผนการคลัง ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

2.2 การปฏิบัติตามแผน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติตามแผนงานลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานตามแผนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ มีการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.70) หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนการคลังที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.64) และลำดับสุดท้าย คือ มีการติดตามและรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามแผนอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.60) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความคิดเห็นต่อการตรวจสอบและประเมินผล ลำดับแรก คือ มีการประเมินผลการดำเนินงานทางการคลังอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ หน่วยงานมีระบบตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณที่ชัดเจนและโปร่งใส ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.87) มีการรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลต่อผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.74) และลำดับสุดท้าย คือ ผลการตรวจสอบและประเมินผลถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแผนงานในรอบถัดไป ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

3. ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.41) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66) ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

3.1 ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.46) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการตรวจสอบพัสดุประจำปีตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านดำเนินการส่งเงินสมทบกองทุนบำนาญครบถ้วน ถูกต้อง และตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.70) หน่วยงานของท่านตรวจรับงานพัสดุและงานจ้างภายในระยะเวลาที่เหมาะสมหลังได้รับมอบ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.58) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านจัดเก็บภาษีในพื้นที่รับผิดชอบครบถ้วนและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

3.2 ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดสรรงบประมาณโดยพิจารณาความจำเป็นเร่งด่วนและผลประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.89) รองลงมา คือ การควบคุมค่าใช้จ่ายของหน่วยงานท่านมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดค่าใช้จ่ายเกินความจำเป็น ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.92) หน่วยงานของท่านมีการควบคุมและตรวจสอบการเบิกจ่ายเงิน รวมถึงการจัดทำบัญชีเบิกจ่ายอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.87) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างประหยัดและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

3.3 ด้านคุณภาพงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.67) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ หน่วยงานของท่านมีการรับเงิน เบิกจ่าย และฝากเงินถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดทำทะเบียนวัสดุและครุภัณฑ์ ครบถ้วน ถูกต้อง และตรงกับบัญชีพัสดุ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.84) หน่วยงานของท่านมีการติดตามการส่งมอบงานและพัสดุตามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.64) และลำดับสุดท้าย คือ หน่วยงานของท่านมีการรับชำระภาษีครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.06$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

3.4 ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.38) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ การบันทึกบัญชีและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.59) รองลงมา คือ การบันทึกบัญชีและรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างถูกต้องและครบถ้วน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.60) หน่วยงานของท่านมีการบันทึกบัญชีในระบบอย่างครบถ้วนและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รายงานการใช้ใบเสร็จเมื่อสิ้นปีงบประมาณอย่างถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยระดับปัจจัยการบริหารที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยการบริหารลำดับแรกคือการวางแผน รองลงมาคือ การตรวจสอบและประเมินผล และลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามแผนตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการวางแผนเป็นกระบวนการที่เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีให้ความสำคัญอย่างมาก โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และตัวชี้วัดไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายของเทศบาลและความต้องการของประชาชน รวมถึงการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบและมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานทางการคลังมีทิศทางที่ชัดเจนและสามารถควบคุมได้ง่าย ขณะที่ด้านการตรวจสอบและประเมินผลมีความเข้มแข็งในด้านระบบการตรวจสอบ การประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และการรายงานผลอย่างโปร่งใส อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติตามแผนกลับได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากหน่วยงานยังขาดความต่อเนื่องในการติดตามงานและการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ จึงเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุงเพื่อให้การบริหารงานการคลังมีประสิทธิภาพอย่างครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปัทมณัฏฐ์ จิรธรรมกุล (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร รองลงมาได้แก่ ด้านการรายงาน ด้านการงบประมาณ ด้านการประสานงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการจัดบุคคลเข้าทำงาน ตามลำดับ 2) กระบวนการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริหารงบประมาณ รองลงมาได้แก่ ด้านการจัดเตรียมงบประมาณ ด้านการควบคุมตรวจสอบงบประมาณ และด้านการอนุมัติงบประมาณ ตามลำดับ 3) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น พบว่ากระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยระดับประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านเวลา รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานด้านการคลังอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านเวลา ซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ตรงตามกำหนดเวลาที่กฎหมายระบุ สะท้อนถึงควมมีระเบียบวินัย และการวางแผนงานที่ดี ขณะที่ด้านค่าใช้จ่ายมีการควบคุมและใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงความจำเป็นและความคุ้มค่าเป็นหลัก สำหรับด้านคุณภาพงานแม้อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีจุดที่ต้องพัฒนา โดยเฉพาะการรับชำระภาษีให้ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด ส่วนด้านปริมาณงานแม้อยู่ในระดับมากเช่นกัน แต่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบงาน การจัดเก็บข้อมูล การควบคุมเอกสาร และการรายงานผลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของการบริหารงานการคลังในระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรรค์ แก้ว อำเภอบุณยน้อย จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ด้านประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังของเทศบาลตำบลสระแก้ว อำเภอบุณยน้อย จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กานตรัตน์ ศรีจันทร์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอลำปาง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านการตรงต่อเวลา ด้านปริมาณงานครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณภาพของงานตามมาตรฐาน ด้านความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ โคตรทอง (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอนนทบุรี จังหวัด นนทบุรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านเวลาเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และลำดับสุดท้ายคือด้านปริมาณงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน และการตรวจสอบและประเมินผล มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ขณะที่ด้านการปฏิบัติตามแผนยังมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ดังนั้น จึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาดังนี้

1.1 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรเสริมสร้างกลไกการมีส่วนร่วมในการวางแผนการคลัง โดยเฉพาะการให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้ามามีบทบาทในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้การจัดทำแผนสอดคล้องกับข้อเท็จจริงและมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ

1.2 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรพัฒนาระบบติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้หน่วยงานสามารถควบคุมการใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปรับแผนได้ทันต่อสถานการณ์

1.3 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรสนับสนุนการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ผ่านการประชุมติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งจัดให้มีช่องทางสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามแผน

1.4 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรปรับปรุงการใช้จ่ายงบประมาณให้คุ้มค่าและสอดคล้องกับเป้าหมาย โดยจัดลำดับความสำคัญของโครงการ และเน้นการใช้จ่ายอย่างประหยัด

1.5 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรเพิ่มคุณภาพงานบริการทางการคลัง เช่น การจัดเก็บภาษี และการเบิกจ่ายเงิน ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชนในพื้นที่

1.6 เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรมีการประเมินผลที่นำไปสู่การปรับปรุงจริงในรอบถัดไป ไม่ใช่เพียงรายงานผลเท่านั้น แต่ควรเชื่อมโยงกับการพัฒนาแผนการคลังใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสม โดยรวมการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้มีประสบการณ์ในระดับบริหาร เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาเสริมความลึกซึ้งของผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

2.2 ขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทุกเทศบาลในจังหวัด และอาจเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลเมือง เทศบาลตำบล เพื่อเห็นความแตกต่างด้านการบริหาร

2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลของนโยบายระดับชาติที่มีผลต่อการบริหารการคลังของเทศบาล เช่น การจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลกลาง

บรรณานุกรม

กานตรัตน์ ศรีจันทร์. (2566). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.

ณัฐธัญ ถนอม. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ดุจฤทัย สอาดนัก. (2560). การศึกษาความสามารถในการบริหารงานคลังท้องถิ่น:เทศบาลตำบลหัวสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี. **วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา**, 7(2), 73- 81.

ตุลธร เอื้อขจร. (2565). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังของเทศบาลตำบลสระแก้ว อำเภอเปือยน้อย จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ธวัชชัย เมฆกระจาย. (2557). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (รายงานวิจัย)**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2559). **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: รักอ่าน.

เทศบาลตำบลสะอาด. (2566). **อำนาจหน้าที่กองคลัง**. ขอนแก่น: เทศบาลตำบลสะอาด.

นพดล จันระวัจ. (2562). การบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดภูเก็ต. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**, 15(1), 195-230.

นรรพพงศ์ ไคร่เครือ และนันทยา บุตรสิน. (2558). ปัญหาการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง. **วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม**, 5(3), 113-121.

นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช. (2542). **เอกสารประกอบการสอนระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

บุญใจ ศรีสถิตยัณนากร. (2561). **การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปัทมวัชร จิรธรรมกุล. (2565). **ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2550). **การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

พิมพ์ศ คชเวช. (2562). **การบริหารการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์นี้ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2554). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สตาการพิมพ์.

ไพรัช ตระการศิรินนท์. (2558). **การคลังภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.

วลัยพร ชินศรี. (2556). **ความรู้เบื้องต้นทางรัฐประศาสนศาสตร์**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

วิทยา จิตนพวงศ์. (2559). ปัญหาการบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. **วารสารรัชต์ภาคย์**, (ฉบับพิเศษ ครบรอบ 23 ปี), 320-331.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2555). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศุภฤกษ์ โคตรทอง. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลในเขตอำเภอพนัสนิคม จังหวัด ชลบุรี**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธี สุทธิสมบุญ และสมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2556). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สมใจ ลักษณะ. (2559). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สุกัญญา แสงอนันต์. (2553). **การบริหารงานคลังท้องถิ่น: ศึกษากรณีการบริหารงบประมาณรายรับขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สกนธ์ วรรณวิวัฒนา. (2551). **การบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: เอ็กชเพอร์เน็ท.

สำนักงานจังหวัดนนทบุรี. (2561). **บรรยายสรุปจังหวัดนนทบุรี**. นนทบุรี: สำนักงานจังหวัด นนทบุรี.

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี. (2563). **ประวัติจังหวัดนนทบุรี**. น น ท บู รี : สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดนนทบุรี.

หัชชากร วงศ์สายัณห์, พิชักษณ์ ภูตระกูล และ อัยรวี วีระพันธ์พงศ์. (2566). **สถานะองค์ความรู้ด้าน การคลังในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3(2), 34-52.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (2566). **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัด**. นนทบุรี: องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดนนทบุรี.

อังสนา ถิ่นคำบาง. (2564). **ประสิทธิภาพการบริหารการคลังตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่** ของเทศบาลในจังหวัดเลย. มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ปริทัศน์, 9(2), 21-34.

อิทธิพัทธ์ ใจชนะอนันต์. (2566). **ความสามารถการบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

อุษา ไบหยก. (2553). **วิเคราะห์การปกครองท้องถิ่นเปรียบเทียบ**. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

Barnard, C. I. (1966). **Organization and Management**. Cambridge, Mass: Harvard. University Press.

Certo, S.C. (2003). **Modern Management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Fayol, H. (1979). **General and Industrial Management**. London: Sir Isaac Pitman and Sons.

Fenwick, J. (1995) . **Managing local government**. Retrieved from <http://nrl.northumbria.ac.uk/3320/>.

Garber, J.A. (1997) . **Reinventing what?: The uncertain context of local government in Austria, Germany and Switzerland**. New York: Stage.

Gulick, L. & Urwick, J. (1973). **Papers on the Science of Administration**. New York : Institute of Public Administration.

Honadle, B. W., Costa, J. M., & Cigler, B. A. (2004). **Fiscal health for local governments: an introduction to concepts, practical analysis, and strategies**. California: Elsevier Academic Press.

Hood, C. (1991). A Public Management for All Season?. **Public. Administration**, 69.

Morphet, E. L. (1967). **Education Administration**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.

Musgrave, R.A. (1959). **The Theory of Public Finance**. McGraw Hill, New York.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). **Business organization and management**. (3rd ed.). Irwin.

Roy. W. B. & Johanes, F. L. (1992). (1992) . **Urban public finance in developing countries**. Washington, DC: Oxford University Press.

Wang, S. (2006) . Money and autonomy: Patterns of civil society finance and their implications. **Studies in Comparative International Development**, 40(4), 3-29.

วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ

พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

ORGANIZATION CULTURE AFFECTING THE QUALITY OF

WORK PERFORMANCE OF BANG MUANG MUNICIPALITY

EMPLOYEES, NONTABURI PROVINCE

พิสมัย หารไชย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโรยามาเน่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 83 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายในการคัดเลือก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในลักษณะสร้างสรรค์ และ (2) ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี พบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์มีผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี มากกว่าวัฒนธรรมใน

ลักษณะอื่น และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ ด้านการจัดหาปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพการปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the characteristics of organizational culture affecting the quality of work performance of employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province, and (2) to study and analyze the impact of organizational culture affecting the quality of work performance of employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province.

This research was quantitative. The population used in this research was employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province. The sample size was determined using Taro Yamane's ready-made table, resulting in 83 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 characteristics of organizational culture affecting the quality of work performance of employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province, were mostly in the opinion in the form of creativity, (2) the impact of organizational culture affecting the quality of work performance of employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province found that creative organizational culture had a higher impact on the relationship with the quality of work performance of employees of Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province than other types of culture. Different cultures affected the quality of work performance in terms of achieving goals, acquiring resources, and work processes.

Keywords: Organizational Culture, Quality of Work Performance, Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักองค์กร จนเกิดเป็น ค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน เช่น วัฒนธรรมการปรับตัว วัฒนธรรมการมุ่งความสำเร็จในงาน และการ ทำงานต่าง ๆ ที่เกิดจากกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามสายการบังคับบัญชางาน ทั้งนี้ วัฒนธรรมองค์การที่ดี ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมีอยู่หลายประการ เนื่องจากวัฒนธรรมองค์การเป็น ส่วนสำคัญที่จะเป็นแกนกลางให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ทั้งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ตลอดจน

ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีแนวทางในการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้เกิดประสิทธิผลหรือประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้องค์การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงและมีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเพื่อให้เป็นลักษณะเด่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรจะทำหน้าที่ในการรวบรวมบุคลากรให้เป็นปึกแผ่น ได้เรียนรู้วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้อง และการติดต่อกันจนเกิดความรู้สึกผูกพันร่วมกัน รวมถึงช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังพบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างสมาชิกขององค์กรว่าควรประพฤติ ปฏิบัติตนอย่างไร เพื่อทำให้เกิดความเชื่อ ค่านิยม และเกิดการมีส่วนร่วมกันในทิศทางเดียวกันในการทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จันทิมา ศิริฤกษ์พัฒนกุล, 2567)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด การดำเนินงานขององค์กรเหล่านี้จึงต้องอาศัยประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นปัจจัยหลัก ซึ่งประสิทธิภาพดังกล่าวขึ้นอยู่กับหลายองค์ประกอบ หนึ่งในนั้นคือวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นตัวกำหนด ค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและเหมาะสมสามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพัน มีแรงจูงใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี มีคุณภาพดีมากยิ่งขึ้น
2. การบริหารงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรีที่เป็นระบบ ทำให้ประชาชน ภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

งานวิจัยนี้เน้นศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

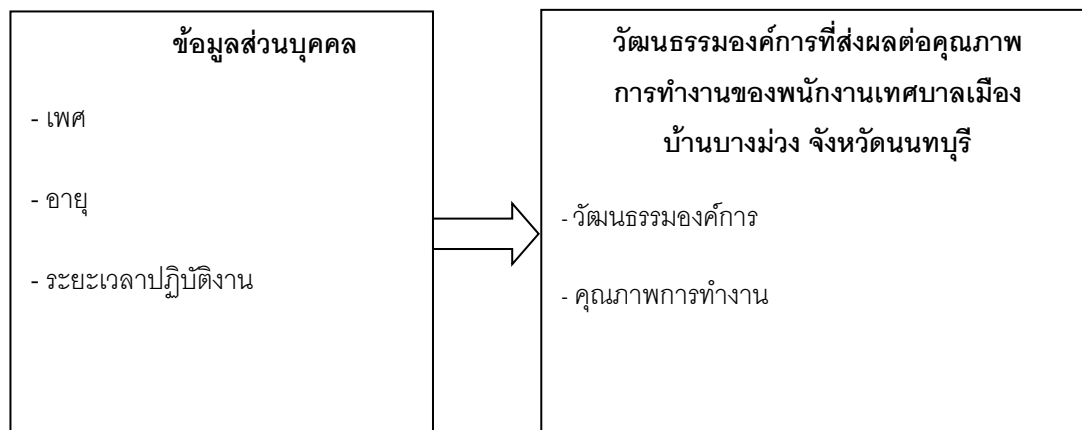
2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 203 คน ตามข้อมูลจากแผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2567–2569) ของเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง (เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง, 2568)

3. ขอบเขตพื้นที่

เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรม มีนักการศึกษาได้ให้นิยามไว้ดังนี้

Kluckhohn and Kelly (1945) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรม คือ ลักษณะที่เป็นแบบแผนที่ถูกสร้างขึ้นจากอดีตจนถึงปัจจุบันสำหรับการดำรงชีวิต จะเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ชัดเจน มีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้ และเป็นสิ่งที่ปรากฏอยู่ชั่วระยะเวลาหนึ่งในฐานะที่เป็นแนวทางสำหรับพฤติกรรมของมนุษย์

Linton (1945) กล่าวว่า วัฒนธรรม คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถเรียนรู้กันได้ (Learned behavior) รวมถึงความเชื่อ (Beliefs) ค่านิยม (Values) เจตคติ (Attitude) พฤติกรรม (Behavior) และอุดมการณ์ (Ideals) ซึ่งเป็นลักษณะจำเพาะของสังคมหรือประชากรนั้น ๆ และเป็นวิถีชีวิตที่ใช้ร่วมกัน

สรุป วัฒนธรรม หมายถึง แบบแผนหรือวิถีชีวิตที่มนุษย์สร้างขึ้นและเรียนรู้ร่วมกันภายในสังคม ซึ่งครอบคลุมความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ พฤติกรรม และสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำรงชีวิต โดยอาจมีเหตุผลหรือไม่ มีเหตุผลก็ได้ และเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในแต่ละช่วงเวลา

สำหรับความหมายของวัฒนธรรมองค์การ มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้นิยามไว้มากมายดังนี้

Robbins (1994) ได้ให้นิยามของวัฒนธรรมองค์การว่า คือ ความหมายร่วมกันที่เกิดขึ้นจากสมาชิกขององค์กร ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์กรองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่นได้

Hofstede (1997) ได้ให้นิยามความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า มันคือแบบแผนความคิดหรือความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันในหน่วยงานหรือในองค์กร จะส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรนั้นแตกต่างไปจากองค์กรอื่น

Luthans (1992) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การครอบคลุมถึงการประพฤติปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กร ค่านิยมหลัก ความเชื่อ บรรทัดฐาน ปรัชญา งานปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กรที่เป็นที่รับรู้เข้าใจร่วมกันในองค์กร รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ ด้วย

นิยะดา ชุณหวงษ์ (2554) วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่บุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2558) วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเสมือนบุคลิกภาพหรือจิตวิญญาณขององค์กร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี และคณะ (2558) วัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) หมายถึง ระบบของการให้ความหมายร่วมกันในความคิดเห็นหรือการกระทำของกลุ่มบุคคลในองค์กรหนึ่งที่แตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง ระบบของการให้ความหมายร่วมกันในการตรวจสอบกันอย่างใกล้ชิด เป็นชุดของลักษณะที่มีค่าขององค์กร

วรนาถ แสงมณี (2554) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งที่ประกอบกันขึ้นของค่านิยม (Value) ความเชื่อ (Belief) ความเข้าใจ (Understanding) และวิถีทางของความนึกคิด (Way of thinking) ซึ่งถูกนำมาใช้ร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรหนึ่ง ๆ และได้ถูกสอนหรือถ่ายทอดสืบต่อไปยังสมาชิกใหม่ให้รับเอาไปปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์การไม่มีรูปแบบที่ชัดเจนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร แต่สมาชิกสามารถรับรู้และได้รับทราบจากความรู้สึกของตนเองเป็นอย่างดีถึงความเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่มีต่อองค์กรได้

สมาชิกทุกคนในองค์กรได้มีส่วนร่วมกิจกรรมของวัฒนธรรมเหล่านี้ โดยทั่วไปแล้ววัฒนธรรมได้ถูกดำเนินการอยู่ตลอดเวลาโดยไม่เป็นที่สังเกต ถ้าหากเพียงแต่ว่าเมื่อใดก็ตามที่องค์กรพยายามที่จะประยุกต์ใช้กลยุทธ์ใหม่ หรือวิถีทางที่แตกต่างไปจากการดำเนินงานปกติจากที่เคยเป็นมาของสมาชิก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าหากแนวทางใหม่นี้เป็นการต่อต้านบรรทัดฐานและค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมในระดับพื้นฐานดั้งเดิมขององค์กรแล้ว เมื่อนั้นการเผชิญหน้าระหว่างแนวทางในการดำเนินงานใหม่กับพลังแห่งวัฒนธรรมองค์กรเดิมก็จะเกิดขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมหรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์กร ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมหรือคนในองค์กร เป็นสิ่งที่มีร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม ซึ่งเราสามารถเรียนรู้ สร้างขึ้น และถ่ายทอดไปยังคนอื่นได้ โดยมีส่วนที่เป็นวัตถุและสัญลักษณ์

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2557) วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กร เป็นความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นทั้งส่วนที่มองเห็นโดยการรับรู้ โดยผ่านสัญลักษณ์และพิธีกรรม และส่วนที่อยู่ภายใน ซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อพื้นฐานขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 203 คน ตามข้อมูลจากแผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2567–2569) ของเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง (เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 83 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการคัดเลือก อย่างไรก็ตาม แบบสอบถามที่ได้รับกลับและสมบูรณ์มีจำนวน 81 ฉบับ จึงใช้จำนวนดังกล่าวเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ข้อมูลจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิด หลักทฤษฎี และรายงานการวิจัยต่าง ๆ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามกรอบแนวคิดของ Cooke, Robert A. และคณะ (1989) ใน 3 ลักษณะ 12 มิติ ดังนี้

1) ลักษณะสร้างสรรค์ ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคล และการกระตุ้น และมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์

2) ลักษณะตั้งรับ – เชื้อยชา ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย มิติเน้นกฎระเบียบ มิติเน้นการพึ่งพา และมิติเน้นการหลีกเลี่ยง

3) ลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว ประกอบด้วย มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน และมิติเน้นความสมบูรณ์แบบโดยจะใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดการเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยวัฒนธรรมองค์การ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	หมายถึง วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดที่ว่า คุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพอใจของทุกฝ่ายโดยจะใช้คำถามที่เป็นมาตรวัดแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งลำดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดการเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย

1.00 - 1.80	หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.61 - 3.40	หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
4.21 - 5.00	หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจัดทำขึ้นตามแนวทางและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงาน โดยมีหนังสือขออนุญาตอย่างเป็นทางการประกอบ

2. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกจ่ายให้กับพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ด้วยตนเอง โดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และเน้นย้ำว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น

3. ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ และได้นัดหมายเพื่อติดตามการส่งคืนแบบสอบถามในเวลาที่เหมาะสม หากพนักงานบางส่วนยังไม่ได้ส่งคืนแบบสอบถามภายในระยะเวลาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ติดตามและขอความร่วมมือเพิ่มเติมเพื่อให้ได้แบบสอบถามครบตามจำนวนประชากรเป้าหมาย

4. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพิจารณาว่ามีการตอบคำถามครบทุกข้อหรือไม่ และไม่มีคำตอบที่ไม่สอดคล้องหรือผิดปกติ จากนั้นจึงดำเนินการนำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามและหาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. คะแนนวัฒนธรรมองค์การ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การเพื่อจะสรุปลักษณะของวัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

3. คะแนนคุณภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากแบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ เพื่อจะสรุปลักษณะของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

4. จำแนกรูปแบบวัฒนธรรมองค์การตามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร โดยการแจกแจงความถี่

5. ทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ ดังนี้

ช่วงค่าสัมประสิทธิ์	สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์
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

6. ทดสอบความแปรปรวนของระดับคุณภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติ F-test

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องนี้ได้ทำการ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 81 คน รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 54.32 ที่เหลือเป็นเพศหญิง 37 คน คิดเป็นร้อยละ 45.68 อายุของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด รวม 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.21 รองลงมาคือกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 กลุ่มอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.58 และกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.76 และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งทั่วไป

2. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาแต่ละลักษณะ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค้อยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนความคิดเห็นลักษณะตั้งรับ – เชื้อยชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวม พบว่า คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเท่ากับ 3.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย จะแยกการอภิปรายเป็น 2 ตอน ดังนี้

1. ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี โดยรวม มีระดับวัฒนธรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากจำแนกตามลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ – เชื้อยชา และลักษณะตั้งรับ – ก้าวร้าว ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิภา รุ่งหมี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การในการรับรู้ของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การในการรับรู้ของข้าราชการมีลักษณะสร้างสรรค์สูงสุด เป็นไปตามแนวคิดของ Cooke , Robert A. และคณะ (1989) พบว่า วัฒนธรรมองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ลักษณะสร้างสรรค์มีระดับวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

พบว่า วัฒนธรรมองค์การในลักษณะสร้างสรรค์พบในเพศชายและเพศหญิงในระดับใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุไม่เกิน 30 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1-5 ปี ตามที่ Cooke , Robert A. และคณะ (1989) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ไว้ว่าเป็นองค์กรที่มีค่านิยมและบรรทัดฐานของพฤติกรรมการแสดงออกของวัฒนธรรมองค์การแบบให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จกับการทำงาน ก็สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ได้ กล่าวคือ พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี มีความความคิดเห็นว่าตนเองมีสัมพันธภาพที่ดีและมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะเด่นที่สุดของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี คือ ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ทุกคนมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน/เพื่อนร่วมทีม มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงาน จึงแสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี เป็นองค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี มีการทำงานโดยมุ่งเน้นปริมาณงานมากกว่าคุณภาพของงาน มีโอกาสได้สร้างงานร่วมกันจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ และได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงานต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแบ่งแยก/เกิดช่องว่างระหว่างการเป็นพนักงานจ้างกับข้าราชการที่มีสิทธิ์แตกต่างกัน เช่นการเลื่อนระดับ/การเลื่อน

ขึ้นเงินเดือน การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร/หัวหน้างาน และการให้ความสำคัญต่อบุคคล เป็นต้น ในประเด็นของลักษณะวัฒนธรรมองค์การลักษณะที่รับ – เฉื่อยชา ในภาพรวมนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแก่พนักงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

1.2 ควรใช้เป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรด้านบุคคล เช่น นำไปใช้ในการกำหนดคุณสมบัติและการคัดเลือกบุคลากรใหม่ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมตามที่องค์การพึงประสงค์

1.3 ควรใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาตนเองเพื่อสร้างคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี ให้สูงขึ้น รวมทั้งนำไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา แรงจูงใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน หรือภาวะผู้นำ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

จันทิมา ศิริฤกษ์พัฒน์กุล. (2567). ลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหลักเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 8(3), 306-319.

จิรวัดณ์ ชันเพี้ยแก้ว. (2564). **อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

จุฑามาส ธนะพัฒนานนท์. (2565). **อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพการทำงานในสังคมดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงานงบประมาณ สำนักงานนายกรัฐมนตรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง. (2568). **ข้อมูลพื้นฐานตำบล**. นนทบุรี: เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง.

ธิดารัตน์ อาจแก้ว. (2560). **วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นางลักษณ์ ศรีวัชรภาพร. (2551). **ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย**. ในอนาคต. กรุงเทพฯ: เคซีพริ้นท์แอนด์แอ็ด.

พรวิภา รุ่งหมี. (2564). **วัฒนธรรมองค์การในการรับรู้ของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษากรณีองค์กรบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2558). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2558). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.

ไว ชีรัมย์, พระครูปริยัติปัญญาโสภณ, ชยาภรณ์ สุขประเสริฐ และสถาพร วิชัยรัมย์. (2563). **วัฒนธรรมองค์การที่เสริมสร้างการจัดการที่ดีของระบบบริหารราชการไทย**. วารสารวิชาการ มจร บุรีรัมย์, 5(2), 176-192.

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

เสน่ห์ จัยโต. (2559). **การกำหนดวัฒนธรรมองค์การ**. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ในภาครัฐกิจ. (หน่วยที่7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อติตยา วิโรจน์. (2566). **อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ ธุรการสำนักงานอัยการภาค 9**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อาภรณ์ กัวไวกุล. (2564). **วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระบุรี อำเภอเมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

Cooke, R. A. et al. (1989). **Organizational Culture Inventory**. Plymouth: MI Human Synergistics.

Denison, D. R. (1990). **Corporate Culture and Organization Effectiveness**. New York: John Wiley and Sons.

Downs, A. (1957). **An Economic Theory of Democracy**. New York: Harper & Row, 1957.

Henry, N. (1980). **Public Administration and Public Affairs**. New Jersey: Prentice-Hall.

Hofstede, G. (1997). **Cultures and Organizations. Software of the Mind**. New York: McGraw-Hill.

Kluckhohn, C., & Kelly, W. H. (1945). The concept of culture. In R. Linton (Ed.). **The Science of Man in the World Culture**. New York. Columbia University Press.

Linton, R. (1945). **The cultural background of personality**. Appleton-Century.

Luthans, F. (1992). **Organizational Behavior**. (6th ed.). New York : McGraw-Hill.

Robbins, S. P. (1994). **Essentials of organizational Behavior**. (4th ed.). Englewood Cliffs,. New

ประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์

ADMINISTRATIVE EFFECTIVENESS OF THE CENTRAL

SPECIAL CORRECTIONAL INSTITUTION,

DEPARTMENT OF CORRECTIONS

พิสิทธิ อัครเกียรติภูมิ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำนวน 7 ด้าน พบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวกด้านการประสานงาน ด้านการจัดทำงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการรายงาน อยู่ในระดับมาก และ (2) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ พบว่า การบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางประสบปัญหาอุปสรรคด้านความร่วมมือในการวางแผน งบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ การละเลยภารกิจ ขาดแรงจูงใจบุคลากร การประสานงานไม่คล่องตัว การรายงานขาดเอกภาพ และการของบประมาณยังไม่เข้าใจเพียงพอ ข้อเสนอแนะคือ ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย จัดโครงสร้างงานที่ชัดเจน สร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจในการทำงาน สนับสนุนการทำข้อตกลงร่วมกัน จัดสรรกำลังคนอย่างเหมาะสม และเสริมความรู้ด้านการของบประมาณ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การบริหารงาน ทักษะสถาบันบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the administrative effectiveness of the Central Special Correctional Institution, Department of Corrections, and (2) to propose problems, obstacles, and recommendations of officials for the administrative effectiveness of the Central Special Correctional Institution, Department of Corrections.

The research design was quantitative. The sample consisted of 200 officials of the Central Special Correctional Institution, Department of Corrections. The research instrument was a questionnaire. The statistical analysis used percentages, means, and standard deviations.

The research results found that (1) The administrative effectiveness of the Central Special Correctional Institution, Department of Corrections, in seven areas, was found to be moderate in planning, organization, staffing, administration, coordination, and budgeting, while reporting was high, and (2) the problems, obstacles, and recommendations of officials for the administrative effectiveness of the Central Special Correctional Institution, Department of Corrections, revealed that the administration faced obstacles in planning cooperation, insufficient budgets for materials and equipment, neglected of duties, lacked of personnel motivation, inflexible coordination, and lacked of unity in reporting. And budget requests were still insufficiently understood. The recommendations included providing opportunities for personnel to participate in policy-making, establishing a clear work structure, fostering awareness and motivation, encouraging collaborative agreements, allocating appropriate manpower, and enhancing budget request knowledge.

Keywords: Effectiveness, Administration, Central Special Correctional Institution, Department of Corrections

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้หลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ต้องขังที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรือนจำ ข้อมูลจากบทสรุป ผู้บริหารแนวโน้มนโยบายเรือนจำโลก ปี 2565 พบว่ามีคนกว่า 11.5 ล้านคนที่ถูกคุมขัง อยู่ในเรือนจำทั่วโลก เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 24 จากจำนวนประชากรเรือนจำในปี 2543 (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2565) ตลอดหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา ประชากรผู้ต้องขังทั่วโลกอยู่ในระดับสูงเป็นประวัติการณ์ ซึ่งเป็นผลจากแนวคิดประชานิยมที่มุ่งเน้นการลงโทษเป็นหลัก โดยมีแรงกดดันทางการเมืองที่นำไปสู่การใช้นโยบายด้านอาชญากรรมที่เข้มงวดยิ่งขึ้น รวมไปถึงการคุมขังระหว่างการพิจารณาคดี ทางเลือกอื่น ๆ ที่มิใช่การคุมขังที่

จำกัด ตลอดจนการลงโทษทางอาญานั้นเนื่องมาจากความยากจนและการใช้ยาเสพติด (องค์การปฏิรูปการลงโทษสากล และสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย, 2567)

ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดกรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรมตั้งอยู่ที่ 33/2 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ประวัติความเป็นมาเดิมใช้ชื่อว่าทัณฑสถานบำบัดพิเศษบางเขน ก่อตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 38/2519 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2519 เพื่อใช้เป็นสถานที่สำหรับควบคุมอบรมฝึกวิชาชีพและให้การบำบัดรักษาแก่ผู้ต้องขังชายที่มีกำหนดโทษสูงสุดถึงตลอดชีวิตที่กระทำความผิดเกี่ยวกับพระราชบัญญัติยาเสพติด พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518 และพระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533 ต่อมากรมราชทัณฑ์ ได้มีคำสั่งที่ 889/2537 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2537 แบ่งส่วนราชการ กรมราชทัณฑ์เป็นการภายใน ได้เปลี่ยนชื่อจากทัณฑสถานบำบัดพิเศษบางเขน เป็นทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง ในปัจจุบันอาณาเขตพื้นที่บริเวณภายนอกทัณฑสถาน และบ้านพักเจ้าพนักงาน 3 ไร่ 1 งาน พื้นที่ภายในทัณฑสถาน 32 ไร่ 11 ตารางวา รวมเป็นพื้นที่ทั้งหมด 35 ไร่ 1 งาน 11 ตารางวา (ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง, 2567) ปัจจุบันทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางได้ดำเนินการตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์ คือมีหน้าที่หลักในการควบคุม แก้ไข และฟื้นฟูผู้ต้องขังและผู้ที่อยู่ในความดูแล เพื่อพัฒนาพฤติกรรมและทักษะอาชีพให้สามารถกลับไปเป็นพลเมืองดีที่สังคมยอมรับได้ โดยมีอำนาจหน้าที่สำคัญ ได้แก่ การปฏิบัติตามคำพิพากษาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การกำหนดแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับหลักทฤษฎีอาชญาวิทยาและมาตรฐานสากล การจัดสวัสดิการและการสงเคราะห์ การพัฒนามาตรการด้านการฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด และภารกิจอื่น ๆ ตามที่กฎหมายหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางจะต้องดำเนินการภายใต้ทรัพยากรการบริหาร 4M's ที่มีอยู่อย่างจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุ/อุปกรณ์ (Material) และการบริหารงานทั่วไป (Management) (กาญจนา ชัยฤกษ์, จริญญา ปานเจริญ, ศิริเดช คำสุพรหม, 2566)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์
2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ต่อการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีระดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาการบริหาร 7 ประการหลัก ซึ่งเป็นหน้าที่ทางด้านการบริหารงานตามแนวความคิด POSDCoRB ของกูลิคและเออร์วิค (Gulick & Urwick, 1973) ได้แก่

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
- 4) การอำนวยการ (Directing)
- 5) การประสานงาน (Coordinating)
- 6) การรายงาน (Reporting)
- 7) การจัดงบประมาณ (Budgeting)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์
จำนวน 254 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์
จำนวน 200 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

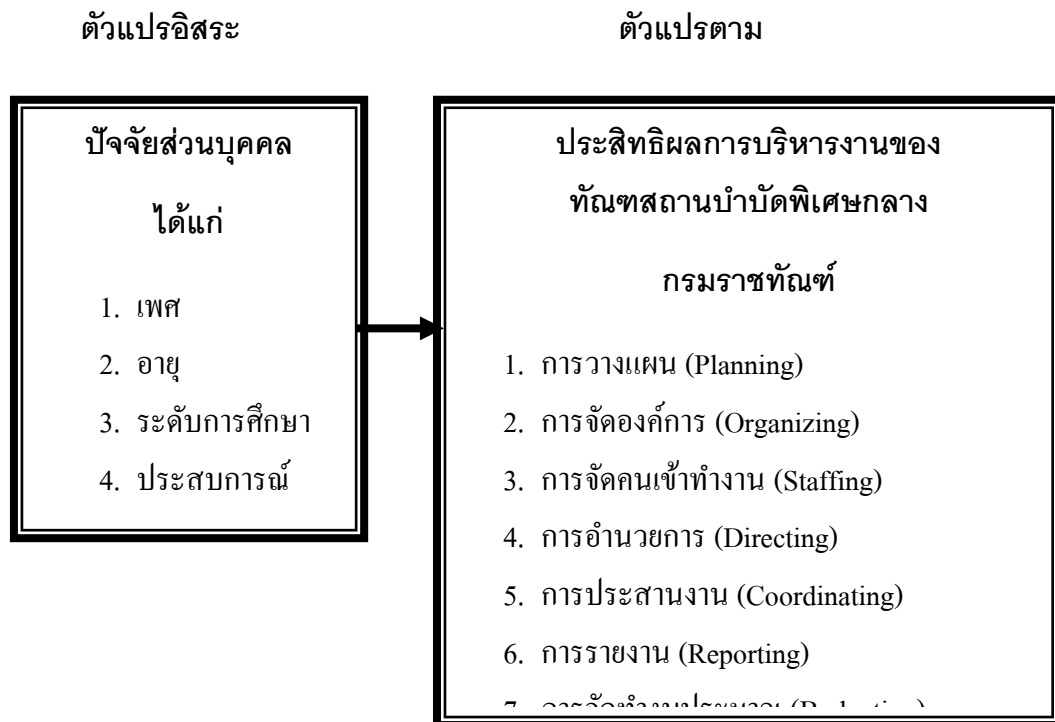
4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ประสบการณ์ทำงาน
- 5) ระดับตำแหน่ง

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริหารงานของทันตสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ โดยศึกษาการบริหาร 7 ประการหลัก ได้แก่

- 1) การวางแผน (Planning)
- 2) การจัดองค์การ (Organizing)
- 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)
- 4) การอำนวยการ (Directing)
- 5) การประสานงาน (Coordinating)
- 6) การรายงาน (Reporting)
- 7) การจัดงบประมาณ (Budgeting)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของประสิทธิผล

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (2555) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการ หรือตัววัดนั้น สามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่า สามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้แนวทางที่เลือก การนำไปปฏิบัติ หรือตัววัดที่ใช้

Price (1963) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิตขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

Georgopoulos and Tanenbaum (1975) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ขอบเขต (Extent) ของการที่องค์การในฐานะเป็นระบบทางสังคมสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ได้โดยทรัพยากรและแนวทางที่มีอยู่ โดยไม่ทำให้ทรัพยากรเสียหาย และไม่สร้างความเดือดร้อนให้แก่สมาชิก ซึ่งแนวทางที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพขององค์การตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) โดยเกณฑ์บ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการผลิตขององค์การ และความยืดหยุ่นขององค์การในรูปของความสำเร็จในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

Seashore and Yuchtman (1991) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

Zamuto (1982) ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ และสามารถสรุปความหมายตามทฤษฎีองค์การได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ความหมายที่ใช้ในแนวทางเป้าหมาย (Goal-based Approach) เป็นการพิจารณาว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่
2. ความหมายที่ใช้แนวทางระบบ (System-based Approach) เป็นการพิจารณาว่า องค์การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ และบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. ความหมายที่ใช้แนวทางกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง (Multiple-Constituencies Approach) เป็นการพิจารณาว่า องค์การสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้

สมยศ นาวิการ (2554) ได้อธิบายว่า ความมีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเป้าหมาย ความมีประสิทธิภาพตอบความหมาย 2 ประการ คือ 1) เป้าหมายประสบความสำเร็จหรือไม่ 2) เป้าหมายมีความเหมาะสมหรือไม่

สรุป ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์การหรือกระบวนการในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพยากร และสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องได้

ความสำคัญของประสิทธิผล

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด และเป็นตัวชี้วัดว่าองค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคง

ประสิทธิผลมีความสำคัญอย่างยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผล องค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้น จึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2557)

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่ การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และความคาดหวังขององค์การ แสดงว่า องค์การมีประสิทธิผล โดยประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของหมู่คณะ สังคม และจะนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ประสิทธิภาพขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่ง Gibson et al. (1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของความสำเร็จขององค์การว่าประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1) การผลิต (Production)

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency)

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction)

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)

5) การพัฒนา (Development)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำนวน 254 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ จำนวน 200 คน โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดทำแบบสอบถาม (Questionnaires) มีทั้งคำถามปลายปิด (Closed-ended) และคำถามปลายเปิด (Open-ended) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบตามรายการ (Checklist) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ซึ่งได้แก่การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัด (Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ

ซึ่งเกณฑ์การประเมินในแต่ละระดับ มีดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็นมาก 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็นปานกลาง 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อย 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถาม ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question)

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือขึ้นเอง โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาตำราทางวิชาการเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รายละเอียดของเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ แล้วกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นก็นำมาแก้ไขปรับปรุงความถูกต้องด้านเงื่อนไขของภาษาเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา จำนวน 20 คน แล้วจึงนำไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร Cronbach – α ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ เท่ากับ .9809

4. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับประชากรที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ทั้งรายบุคคลและที่อยู่เป็นกลุ่ม ถ้ากรณีที่อยู่เป็นรายบุคคลจะชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล แต่ถ้าอยู่รวมกันเป็นกลุ่มจะชี้แจง

วัตถุประสงค์ในการสอบถามครั้งนี้ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างนั้นทราบทุกครั้ง ก่อนที่จะลงมือตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ภายในระยะเวลา 1 สัปดาห์ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น จำนวน 200 ฉบับ ได้แบบสอบถามคืนทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด นำมาทำการตรวจความสมบูรณ์ ความถูกต้องของแบบสอบถาม

2. จัดทำคู่มือลงรหัส จากนั้นจึงลงรหัสข้อมูล (Coding Sheet) เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระดับตำแหน่ง นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการจัดทำงบประมาณ นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ในเสนอในรูปแบบความเรียง

เกณฑ์การแปลความหมายข้อมูล

เกณฑ์การแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดระดับค่าของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ไว้เป็น 5 ระดับ (กนกทิพย์พัฒนาพัวพันธ์, 2559) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม** ในการศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 94.50 รองลงมาเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 87 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 57 คน ร้อยละ 28.50 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานระดับชำนาญงาน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

2. **ประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์** พบว่า

2.1 **ด้านการวางแผน (Planning)** พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ด้านการวางแผนในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 อยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็นมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ แผนการปฏิบัติการของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลางไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก ประเด็นบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ พันธกิจและเป้าหมายของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง และกรมราชทัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีแผนปฏิบัติการของแต่ละฝ่ายแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาและงบประมาณไว้อย่างละเอียดและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการสำรวจปัญหาและนำเทคนิค เช่น SWOT มาใช้ในการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนในรูปแบบคณะกรรมการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหาการทำงานและการดำเนินการตามแผน มีค่าเฉลี่ย 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง และประเด็นมีแผนฉุกเฉินรองรับเวลาเกิดเหตุวิกฤต เช่น แผนป้องกันและระงับเหตุร้าย ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 **ด้านการจัดองค์กร (Organizing)** พบว่า ประสิทธิผลการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ด้านการจัดองค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็นของโครงสร้าง และระบบการบริหารงานที่มีความคล่องตัวสูงและปรับเปลี่ยนได้เหมาะสมตาม

สถานการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.20 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นโครงสร้างการบริหารเหมาะสมกับขนาดและสถานการณ์เป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีคำสั่งมอบหมายงานและผู้รับผิดชอบชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.66 อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีกฎระเบียบรองรับการบริหารที่มีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.45 อยู่ในระดับมาก ประเด็นระบุอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล แต่ละฝ่าย แต่ละงาน ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีสายการบังคับบัญชาที่มีหน้าที่บังคับบัญชาลดหลั่นกันไปอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.08 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นภายในหน่วยงานมีอาคารสถานที่เป็นส่วนส่วนเหมาะกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีเอกภาพในการรับคำสั่งและการส่งการจากผู้บังคับบัญชาคนเดียว มีค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) พบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของ ทททสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ด้านการจัดคนเข้าทำงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.27 อยู่ในระดับปานกลาง โดยในประเด็นของการจัดบรรจุคนให้ดำรงตำแหน่งโดยพิจารณาที่ความเหมาะสม ทักษะความสามารถ ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ทุกระดับและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.97 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นการสอนงานและแจ้งรายละเอียดก่อนที่จะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 2.80 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นจัดให้มีการฝึกทดลองงานแก่เจ้าหน้าที่ทำงานใหม่ก่อนมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก ประเด็นจัดให้มีการทดสอบสมรรถภาพข้าราชการ อย่างน้อย 2 ครั้ง/ปี มีค่าเฉลี่ย 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นส่งเสริมสนับสนุนในด้านการพัฒนาจิตใจ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและสร้างจิตสำนึก เช่น โครงการอบรม ธรรมปฏิบัติเรือนจำเรือนธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับมาก ประเด็นมีการหมุนเวียนการปฏิบัติหน้าที่ เวิร์กช็อปการฝึกกลางคืนและวันหยุดที่มีการวางระบบไว้อย่างชัดเจนและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.95 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการนำผลการประเมินการทำงานของแต่ละบุคคลร่วมพิจารณาความดีความชอบประจำปี มีค่าเฉลี่ย 3.02 อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นมีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากหน้าที่ ปัญหางานหรือโครงการเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ทั้ง 7 ด้าน สามารถแยกอภิปรายได้ดังนี้

1.1 **ด้านการวางแผน (Planning)** ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ แผนการปฏิบัติการของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางค่อนข้างที่จะชัดเจน มีการดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางและกรมราชทัณฑ์ ซึ่งทำให้ส่งผลดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการดำเนินงานที่จะปฏิบัติเป็นแนวทางล่วงหน้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประวิทย์ พึ่งนา (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ผลการศึกษพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการขององค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด ดังนี้ ด้านการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การอำนวยการ (Directing) การรายงาน (Reporting) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) การประสานงาน (Coordinating) และการจัดทำงบประมาณ (Budgeting) ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะและแนวทางการบริหารจัดการขององค์กร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธรให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น คือ ควรจัดให้มีระบบการวางแผนและติดตามผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของบุคลากรทุกระดับ

1.2 **ด้านการจัดองค์การ (Organizing)** ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ มีการกำหนดโครงสร้าง ระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว และปรับเปลี่ยนได้ดีพอสมควร ตลอดจนโครงสร้างการบริหารที่เหมาะสมกับขนาดและสถานการณ์ มีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษร มีคำสั่งมอบหมายงานและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนพอสมควร มีกฎระเบียบรองรับการบริหารที่มีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนได้บ้างตามสมควร อีกทั้งมีการระบุอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลแต่ละฝ่ายแต่ละงานไว้ค่อนข้างชัดเจนและมีสายการบังคับบัญชาที่มีหน้าที่ลดหลั่นกันไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภาวดี โพธิ์น้อย, รัตนาดี ทองศรี และภคมน เจริญสูง (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง องค์การให้ความสำคัญเรื่องการจัดวางแผนการจัดองค์การของบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ปัจจัยด้านรูปแบบ มีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ภมร ชันธหัตถ์, นิเทศ ดินณะกุล, วิทยา

สุจริตรักษ์, กานดา ผรณเกียรติ์ และสมนึก สอนเนย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางชะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ มีการบรรจุคนให้ดำรงตำแหน่งโดยพิจารณาจาก ความเหมาะสม ในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ประสพการณ์รวมถึงผลการทำงานที่ผ่านมาประกอบกันพอสมควร มีการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ทุกระดับพอสมควร แต่ยังไม่เป็นระบบและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสอนงานยังไม่มีความชัดเจนมากเท่าที่ควร แต่มีการแจ้งรายละเอียดให้ทราบก่อนที่จะปฏิบัติงาน จัดให้มีการฝึกทดลองงานแก่เจ้าหน้าที่ทำงานใหม่ก่อนมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติ มีการทดสอบสมรรถภาพข้าราชการ ปีละ 2 ครั้ง มีการตรวจสุขภาพปีละ 1 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิดา นิมิตวานิช (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการทัศนสถานบำบัดพิเศษพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการทัศนสถานบำบัดพิเศษพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหาร รองลงมาคือ ด้านผู้นำ ด้านบุคลากร และด้านระบบการควบคุมผู้ต้องขัง ตามลำดับ (2) ปัจจัยร่วมที่อธิบายความสำเร็จในการบริหารจัดการทัศนสถานบำบัดพิเศษพระนครศรีอยุธยา ที่สำคัญที่สุดคือ 1) ปัจจัยด้านบุคลากร รองลงมาคือ 2) ปัจจัยด้านระบบการควบคุมผู้ต้องขัง 3) ปัจจัยผู้นำ และ 4) ปัจจัยการบริหาร และสอดคล้องกับการศึกษาของ ภมร ชันธหัตถ์, นิเทศ ตินณะกุล, วิทยา สุจริตรักษ์, กานดา ผรณเกียรติ์ และสมนึก สอนเนย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางชะแยง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า เสนอแนวทางประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางชะแยง พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ต้องชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ

1.4 ด้านการอำนวยการ (Directing) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้บริหารมีความสามารถในการประสานสัมพันธ์และระดมทรัพยากรจากองค์กรภายนอกบ้างพอสมควร มีการบริหารจัดการงบประมาณและทรัพยากรที่มีอยู่ได้บรรลุเป้าหมาย ตระหนักและมีความพยายามในการพัฒนาบุคลากรและมีความพยายามในการบริหารจัดการทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางให้บรรลุตามมาตรฐานขั้นพื้นฐานการสั่งงานที่ชัดเจน ถูกต้อง เป็นรูปธรรมพอสมควร สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำบุคลากรในหน่วยงานเมื่อมีปัญหาตามสมควร เจ้าหน้าที่มีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเพียงพอ การกระตุ้นจากผู้บริหารให้มีการเรียนรู้

อีกทั้งการมอบหมายอำนาจการตัดสินใจและมอบหมายงาน มีการแนะนำและชี้แจงให้ทราบพอสมควร และมีการวางหลักเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนที่ยุติธรรม โปร่งใสสามารถที่จะตรวจสอบได้ รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงานตามสมควร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Seashore and Yuchtman (1991) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่, ณภัทร พันภัย และภาสกร ดอกจันทร์ (2565)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานของทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ควรดำเนินการดังนี้

- 1) ด้านการวางแผน ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย แผนงาน และเป้าหมาย เพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง
- 2) ด้านการจัดองค์กร ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรจัดโครงสร้างงานให้ชัดเจน โปร่งใส และเพิ่มงบประมาณสำหรับวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรส่งเสริมความรับผิดชอบ จิตสำนึก และจริยธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ พร้อมพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- 4) ด้านการอำนวยการ ผู้บริหารทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจผ่านการมีส่วนร่วม การรับฟังความคิดเห็น และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 5) ด้านการประสานงาน ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรพัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและสร้างข้อตกลงร่วมเพื่อเสริมสร้างความยืดหยุ่นในการทำงาน
- 6) ด้านการรายงาน ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงาน และพัฒนาระบบรายงานให้เป็นเอกภาพ สอดคล้องและตรวจสอบได้

7) ด้านการจัดทำงบประมาณ ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรมราชทัณฑ์ควรพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย เพื่อให้งบประมาณถูกใช้อย่างคุ้มค่าและบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างทัศนสถานบำบัดพิเศษกลางกับทัศนสถานหรือเรือนจำประเภทอื่น เพื่อหาปัจจัยร่วมและปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน
- 2) ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทำให้เข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ไขได้ลึกซึ้งมากขึ้น
- 3) ควรเพิ่มกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เช่น ผู้ต้องขังที่อยู่ในกระบวนการบำบัด และญาติผู้ต้องขัง เพื่อสะท้อนมุมมองที่รอบด้านต่อประสิทธิผลของการบริหารงาน
- 4) ควรศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ในการบริหารงานราชทัณฑ์ เพื่อตอบสนองต่อบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม. (2568). **ประวัติกรมราชทัณฑ์**. นนทบุรี: กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม.
- กอบเกียรติ กสิวิวัฒน์. (2559). **การบริหารงานราชทัณฑ์**. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- กาญจนา ชัยฤกษ์, จริญญา ปานเจริญ, ศิริเดช คำสุพรหม. (2566). การบริหารจัดการกรมราชทัณฑ์ ใน ห้า เป็นองค์กรแห่งความยั่งยืนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. **วารสารพุทธ นวัตกรรมและการจัดการ**, 6(6), . 1-15.
- ฐานิสรา กาบบัวศรี. (2562). เทคนิคและกระบวนการ POSDCoRB Process and Technique of POSDCoRB. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย**. 1(3), 15-22.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2557). **พฤติกรรมองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่, ณภัทร พันภัย และภาสกร ดอกจันทร์. (2565). หลักการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. **Journal of Modern Learning Development**, 8(1), 411-426.

นิดา นิमितวานิช. (2566). **ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการทัศนสถานบำบัดพิเศษ พระนครศรีอยุธยา**. การศึกษาอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ประกายศรี ศรีคุณ. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรางทิพย์ สีมาลา. (2567). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทัศนปฏิบัติ กรมราชทัณฑ์**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัญญาพล ธีรธรรม. (2566). **ประสิทธิผลการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พิทยา บวรวัฒนา. (2556). **ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภมร ชันธหัตถ์, นิเทศ ดินณะกุล, วิทยา สุจริตธนารักษ์, กานดา ผรณเกียรติ และสมนึก สอนเนย. (2565). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลบางชะแยง อำเภอมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. **วารสารมหาจุฬานาครธรรม์**, 9(5), 15-30.

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2559). **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. (2554). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

วัลย์ลียา ลุมพิกานนท์. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานพยาบาล เรือนจำจังหวัด สมุทรสาคร. **วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย**, 2(3), 31-41.

วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). **แนวคิด ทฤษฎีและประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.

สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2565). **แนวโน้มสถานการณ์เรือนจำโลกปี 2565 : บทสรุปผู้บริหาร**. สืบค้น 22 เมษายน 2566, จาก knowledge.org/th

สมยศ นาวิการ. (2554). **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.

สมคิด บางโม. (2554). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2568). **สยช. จับมือ ทนทสสถานบำบัดพิเศษกลางนำร่อง “โปรแกรมชุมชนบำบัด” ปรับพฤติกรรมผู้ติดยา ก่อนคืนสู่สังคม**. กรุงเทพฯ: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.

สุภาวรี โพธิ์น้อย, รัตนาวดี ทองศรี และภคมน เจริญสูง. (2566). การศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี. **วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี**, 6(6), 245-259.

สุทธิ สุทธิสมบุญ. (2556). **หลักการบริหารเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักพิมพ์ ก.พ.

องค์การปฏิรูปการลงโทษสากล และสถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2567). **แนวโน้มสถานการณ์เรือนจำโลก ปี 2566 (Global Prison Trends 2024)**. กรุงเทพฯ: สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย (องค์การมหาชน).

อริศรา มีสติ และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณี กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย**, 30(1), 27–39.

อายุตม์ สินธพพันธุ์. (2565). **หลักการพื้นฐานของการบริหารงานเรือนจำที่ดี**. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <http://www.correct.go.th/copnakt/บทความ.htm>

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

Daft, R. L. (2001). **Essentials of Organization: Theory and Design**. Cambridge: Basic Books.

Drucker, P. F. (1998). The Discipline of Innovation. **Harvard Business Review**, 149-157.

Etzioni, A. (1964). **Modern Organizations**. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Georgopoulos, B. S., Tannenbaum, A. S. (1957). A Study of Organizational Effectiveness. **American Sociological Review**, 22(5), 534-540.

Gibson et al. (1982). **Organizations: Behavior Structure and Processes**. New York: Business Publications.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). **Papers on the Science of Administration**. Institute of Public Administration, New York.

Hall, G. R. (2002). Aligning the organization to increase performance results, **The Public Manager**, 31(2), 7-10.

Henri, F. (1964). **General Industrial Management**. London: Pitman.

Koontz, H., & O'Donnell, C. (1972). **Principles of Management**. New York: McGraw - Hill.

Price. (1963). **Organizational Effectiveness: An Inventory of Propositions**. Homewood, III: Richard D Irwin, Inc.

Seashore, S. E. & Yuchtman, E. (1991) . A system in resource approach to organization effectiveness. **Administrative Science Quarterly**, 32: 377-395.

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

Steers, R. M. (1977) Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22, 46-56.

Zammuto, R. (1982). **Assessing Organizational Effectiveness**. New York: State University of New York Press.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองพิมลราช

อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

EFFICIENCY PERFORMANCE OF MUNICIPAL OFFICERS OF
PHIMONRAT MUNICIPALITY, BANG BUA THONG DISTRICT,
NONTHABURI PROVINCE

พีระพงษ์ ศรีสนทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ประชาชนในเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 47,874 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแบบโควตา (Quota Sampling) ได้จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านทักษะในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจมีทักษะโดยรวมเฉลี่ย 84.0 โดยเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้เทคโนโลยีทันสมัยในการทำงาน และมีความรู้ความชำนาญในงานเทศกิจ ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย การตัดสินใจ และการวิเคราะห์ปัญหา ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจมีระดับแรงจูงใจเฉลี่ย 85.0 พบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีการสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม ในด้านการประสานงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจมีคะแนนเฉลี่ย 88.0 การประสานงาน

ระหว่างแผนก็มีความชัดเจน ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น และด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ย 86.0 เจ้าหน้าที่ที่มีความสุจริตและประพฤติตัวเหมาะสม ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน และการยื่นหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง และ (2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยการพัฒนาทักษะเฉพาะทางการสร้างแรงจูงใจให้เหมาะสม การปรับปรุงระบบการประสานงาน และการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the working conditions of municipal officers in Phimonrat Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, and (2) to study the guidelines to increase the efficiency performance of municipal officers in Phimonrat Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population consisted of 52,074 residents of Phimonrat Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province. The sample size was determined using a quota sampling method, resulting in 100 samples. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using percentages and means.

The research results found that (1) The working conditions of municipal officers in Phimonrat Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province in terms of work skills, municipal officers had an average overall skill level of 84.0. They demonstrated good interpersonal skills, utilized modern technology, and possessed expertise in municipal law enforcement. Areas requiring improvement included legal knowledge, decision-making, and problem analysis. Regarding work motivation, municipal officers had an average motivation level of 85.0. Supervisors provided opportunities for officers to participate in their work and supported them in promoting fairly. Regarding coordination, municipal officers had an average score of 88.0. Coordination between departments was clear, with no redundant procedures, and they received cooperation from other agencies. Regarding work ethics, officers had an average score of 86.0, demonstrating honesty and appropriate behavior. Areas requiring improvement included transparency in work and standing up for what was right, (2) the guidelines for increasing the efficiency performance of municipal officers in Phimonrat Municipality, Bang Bua Thong District, Nonthaburi Province, by developing specialized skills, creating appropriate incentives, improving coordination systems, and continuously promoting ethics and morality.

Keywords: Efficiency, Performance, Municipal Officers, Phimonrat Municipality, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานด้านเทคนิคที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารและต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของกฎหมายที่มีอยู่นั้น เป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดนโยบายต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปตามผู้บริหารในแต่ละยุคสมัย ทำให้การสนองนโยบายไม่มีความต่อเนื่อง จึงทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบกับความไม่เพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่ที่มีปริมาณผู้ค้าจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่ดูแลไม่เพียงพอทั่วถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงทำให้ผู้ค้าไม่เกรงกลัวกฎหมายจึงทำให้เกิดความไม่ เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง บางครั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความยากลำบากเพราะต้องเกรงกลัวผู้มีอิทธิพลที่คอยหนุนหลังผู้ค้า ด้านวัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการช่วยกันบริหารจัดการพื้นที่ยังขาดการสนับสนุนร่วมมือกับทางราชการ

เจ้าหน้าที่เทคนิคซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบ จัดระเบียบใน ตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการค้าที่น่ารังเกียจและอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กา ควบคุม ตรวจสอบและ ดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อ เสนอแนะวางแผนหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อย ในการรักษาความสงบเรียบร้อย และ ความมั่นคง ปฏิบัติงานมวลชนต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชนบังคับการให้เป็นไปตาม กฎหมายที่กำหนด จัดระเบียบ รักษาความสงบเรียบร้อย รักษาที่สาธารณะ บังคับไม่ให้รुकล้ำที่สาธารณะ รวมทั้งทางเท้า ถนน ตรอก ซอยสาธารณะ รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบ รับคำร้องเรียน การสอบสวนและการ ดำเนินคดี การเปรียบเทียบปรับให้เป็นตามกฎหมายที่กำหนด ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร เพื่ออำนวยความสะดวก ควบคุมดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบ เรียบร้อยในพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

จากบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว เจ้าหน้าที่เทคนิคเทศบาลเมืองพิจิตร จำเป็นต้องปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเป็นผู้ที่มี ความรู้ ความสามารถ ต้องใช้ทักษะและประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้าน พร้อมกัน จึงนับว่าเป็นงานที่ค่อนข้างยุ่งยากและหนักพอสมควร หน่วยงานเทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน แต่หลักการปฏิบัติที่ถูกกำหนดไว้นั้นจะประสบผลสำเร็จได้

เจ้าหน้าที่ เทศกิจจะต้องเป็นบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทั้งทางด้าน ทฤษฎีและด้านปฏิบัติ เพื่อที่จะนำเอาความรู้ วิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำเอาความรู้ที่ได้รับ ไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

จากที่มาของปัญหาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาการเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

สภาพของบุคลากรที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวทางการเพิ่ม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 47,874 คน ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2567 (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแบบโควตา (quota sampling) ได้ จำนวน 100 คน เพื่อให้เหมาะสมกับเวลาที่จำกัดในการศึกษาครั้งนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อายุราชการ
- 6) รายได้ต่อเดือน

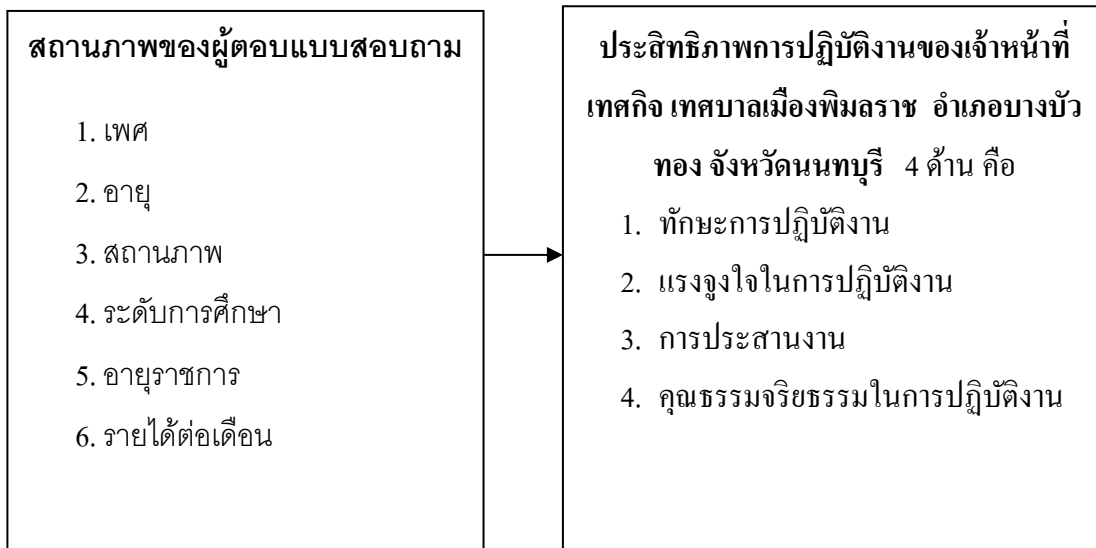
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

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

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

John D. Millet (1954) ได้ให้ ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพอใจและให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

Herbert A. Simon (1960) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ หมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและเป็นการบริการขององค์กร รวมถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

Ryan and Smith (1954) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่า เป็นการกระทำในเชิงบวกให้กับงานอย่างทุ่มเทเต็มกำลังหรืออย่างตั้งใจเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน

Peeterson and Plowan (1997) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างว่า หมายถึง คุณภาพ (quality) ของการมีประสิทธิผล (effectiveness) และความสามารถ (competence and capacity) ในการผลิต

การดำเนินงานที่ถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นคือ สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่รวดเร็ว และใช้ต้นทุนน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2536) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยผลงานที่ได้มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป กล่าวคือ สามารถผลิตของได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม โดยที่มีต้นทุนไม่เพิ่มหรือ ไม่เช่นนั้นก็อาจเป็นว่าสามารถ ผลิตของทุกอย่างได้มากเหมือนเดิม แต่มีการใช้ต้นทุนน้อยลงกว่าเดิม

นิธย์ สัมมาพันธ์ (2546) ได้ให้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้อย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้แล้วหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

แนวคิดของปีเตอร์สันและโพรแมน (1989) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และ ควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ความหมายของการปฏิบัติงาน

Milliman et al. (2003) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน เป็นลักษณะพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน (work spirituality) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกถึง ๆ ของการรับรู้ คุณค่าและเป้าหมายในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

Michaelson (2008) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองของผู้ปฏิบัติงาน ภูมิใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า และทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การปฏิบัติงานที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) และการมีส่วนร่วมทางสังคม (social contribution)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 42,921 คน ข้อมูลเดือน ธันวาคม 2567 (กรมการปกครอง, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 100 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรแบบโควตา (Quota Sampling) ได้จำนวน 100 คน เพื่อให้เหมาะสมกับเวลาที่จำกัดในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แล้วนำมากำหนดเป็นข้อความแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุราชการ และรายได้ต่อเดือน รวม 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน รวม 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี รวม 10 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 100 คน ที่ได้มาจากการคัดเลือกแบบโควตา โดยดำเนินการขอความร่วมมือกรอกข้อมูลในแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากนั้นนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) และความถูกต้อง (Accuracy) ของการกรอกแบบสอบถาม แล้วนำมาประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลและรายงานผลการศึกษาต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด มาตรวจสอบจำนวน ความสมบูรณ์และความถูกต้อง
2. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัสในแบบฟอร์มลงรหัส
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ก่อนทำการวิเคราะห์และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย ในการอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับข้อมูลที่เป็นการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี รวม 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

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

2. สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทคนิคมีทักษะในการทำงาน เฉลี่ย 84.0 ซึ่งส่วนใหญ่ พบว่า เจ้าหน้าที่เทคนิค มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” รองลงมา มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบโปรแกรมข้อมูลข่าวสาร มีสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้ มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทคนิค มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทคนิค มีการฝึกฝน หรือปฏิบัติงานซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น มีเข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริง สามารถสื่อสารความคิดของตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ในบางส่วน พบว่า ยังมีเจ้าหน้าที่เทคนิค อีกส่วนหนึ่งขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถสื่อสารความคิดของตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ ขาดมีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริง และไม่เข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

โดยสรุปแสดงให้เห็นว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เจ้าหน้าที่เทคนิคมีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการเข้าใจและสื่อสารกับผู้คนได้ดี สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความชำนาญในงานที่เกี่ยวข้องกับเทคนิค และมีการพัฒนาตนเอง

อยู่เสมอ แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องการพัฒนาในด้านทักษะเฉพาะทาง เช่น ความรู้กฎหมาย ทักษะการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมเจ้าหน้าที่เทคนิคเทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 85.0 ส่วนใหญ่พบว่า ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าร่วมปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานทุกประเภทที่จัดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน รองลงมา ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยพิจารณาตามความสามารถและผลงานอย่างเป็นธรรม หน่วยงานสนับสนุนผู้มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง หน่วยงานมีการให้รางวัลและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจ และเป็นธรรม มีการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และมีความยุติธรรม มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ หน่วยงานเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทคนิคแสดง ความสามารถอยู่เสมอ ในบางส่วน พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ได้สนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิจิตร ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิคเทศบาลเมืองพิจิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบโปรแกรมข้อมูลข่าวสาร มีสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามระยะเวลาที่มีการกำหนดไว้ มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทคนิค มีความรู้ ความชำนาญ และเข้าใจในงานเกี่ยวกับของฝ่ายเทคนิค มีการฝึกฝน หรือปฏิบัติงานซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น มีเข้าใจสภาพแวดล้อม สามารถคิดวิเคราะห์ แก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง บนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริง สามารถสื่อสารความคิดของ

ตนให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ และมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ การบูรณาการปัจจัยหลายอย่างเข้าด้วยกัน ทั้งในส่วนของบุคคลากร องค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อุทัย ภัยโกศา (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เทศกิจด้านงานเทศกิจ พบว่า เจ้าหน้าที่เทศกิจไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับและนโยบาย ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ ขาดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ แนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อกฎหมาย ปรับบทบาทให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ การเปิดโอกาสในการพัฒนาทักษะ และปรับหลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องและเหมาะสม

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้ร่วมปฏิบัติงาน และรับผิดชอบงานทุกประเภท ที่จัดขึ้น ทำให้รู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยพิจารณาตามความสามารถและผลงานอย่างเป็นธรรม หน่วยงานสนับสนุนผู้มีความรู้ความสามารถให้เลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง หน่วยงานมีการให้รางวัลและชมเชยบุคลากรที่มีผลงานดี และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาไม่ละเลยในการแก้ไขปัญหา และการจัดการความขัดแย้งในการปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจ และเป็นธรรม มีการกำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน และมีความยุติธรรม มีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ จากการทำงานอย่างเหมาะสม และเพียงพอ หน่วยงานเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ และเท่าเทียมกัน และผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจแสดง ความสามารถอยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นเพราะ เกิดจากการที่องค์กรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่เทศกิจรู้สึกมีส่วนร่วม มีความสุข และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อำนาจ จินดาภรณ์ (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กฎหมาย การวางแผน ระเบียบ วินัย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ของตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล การวิเคราะห์งาน การสร้างแรงจูงใจ การทำงานร่วมกันหรือทำงานเป็นทีม และเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งเหล่านี้

เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค ส่วนปัญหาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทคนิค ประกอบด้วย ระเบียบ กฎหมาย เกิดความซับซ้อนยุ่งยากและปัญหาการควบคุม กำกับ ดูแล ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบข้อบังคับและนโยบายที่เกี่ยวข้องอำนาจหน้าที่ การขาดความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ การไม่เอาใจใส่ความรับผิดชอบในหน้าที่ การวางแผนการพัฒนานบุคลากรไม่มีเอกภาพ การสนับสนุนงบประมาณอย่างจำกัด การติดต่อสื่อสารผิดพลาด การปรับปรุงระบบงานล่าช้า

ด้านการประสานงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค เทศบาลเมืองพิมลราช พบว่า ขั้นตอนการเชื่อมโยงงานระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายเทคนิคมีความชัดเจน ไม่มีขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้งานล่าช้า การปฏิบัติงานของฝ่ายติดตามประเมินผลได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่เทคนิคมีโอกาสแลกเปลี่ยนข่าวสารกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ การจัดโครงสร้างในฝ่ายเทคนิคง่ายต่อการประสานงานระหว่างแผนก และกอง ในการปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือและคำแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่เทคนิคทราบเป็นอย่างดีว่างานที่ทำมีความสัมพันธ์กับแผนกอื่นๆ แต่ละแผนกอย่างไร ฝ่ายเทคนิคมีโอกาสประชุมร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อกำหนดแนวทางให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย การแบ่งลำดับชั้นในฝ่ายเทคนิคไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่าง ระดับบนลงล่าง หรือระดับล่างขึ้นบน ฝ่ายเทคนิคมีการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเองไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานได้รับความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เป็นเพราะ องค์การมีการวางแผนและจัดระบบการทำงานที่ดี มีการสื่อสารที่เปิดกว้าง และมีความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลำพอง ขจรเกียรติ กัจจกร (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการของฝ่ายเทคนิค ส่วนใหญ่เป็น เพศชายอายุ 41 ถึง 50 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน 16-20 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทคนิค สำนักงานเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.295) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงล าดับจากมาก ไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.473) 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 4.44$, S.D.=0.619) 3) ด้านนโยบาย และการ บริหารงาน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.591) และ 4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 1.065)

ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองพินลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เจ้าหน้าที่เทศกิจประพฤติตัวเหมาะสม (พูดจาสุภาพ ให้ความสำคัญในการให้บริการ) และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน ไม่เอาเวลาทำงานไปใช้ทำประโยชน์ส่วนตัว หน่วยงานมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เทศกิจปฏิบัติงาน โดยยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความตระหนักและสำนึกในหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงาน สังคม และประชาชน และเห็นว่าเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่เรียกรับเงินหรือค่าบริการพิเศษจากการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่เทศกิจไม่มีอคติใด ๆ ในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่เทศกิจมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง ละอายและมีความเกรงกลัวต่อการกระทำชั่ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเจ้าหน้าที่เทศกิจรักษาวาจาสัตย์อย่างเคร่งครัด ไม่โกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง และเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุจริตในการปฏิบัติงาน และกล้ายึดหลักในสิ่งที่ถูกต้อง ทั้งนี้เป็นเพราะ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขององค์กร และมีการพัฒนาระบบการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อนุชิต มัชยสมบัติ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. เทศบาลเมืองพินลราช ควรให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ทั้งทักษะในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน และคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
2. เทศบาลเมืองพินลราช ควรต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม
3. เทศบาลเมืองพินลราช ควรมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้บริหาร ระดับหัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีต่อกัน
4. เทศบาลเมืองพินลราช ควรมีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. เทศบาลเมืองพิมลราช ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้เจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน บนพื้นฐานทางคุณธรรมจริยธรรม และหลักกฎหมายที่ถูกต้อง

6. เทศบาลเมืองพิมลราช ควรให้ความสำคัญกับการสร้างขวัญ กำลังใจ และความภาคภูมิใจแก่เจ้าหน้าที่เทศกิจในการปฏิบัติงาน

7. เทศบาลเมืองพิมลราช ควรนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี กับเทศบาลเมืองอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบกัน

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองพิมลราช อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร. (2555). **คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: กรุงเทพมหานคร.

กัญญรัตน์ เสือผ่อง. (2561). **ปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจกรณีการจอดและขับขีรถจักรยานยนต์บนทางเท้าในพื้นที่เขตราชเทวี**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต โครงการผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 16 ประจำปีภาค 2 ปีการศึกษา 2561 ค ณ ะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต. (2564). **คู่มือปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ฉบับปรับปรุง 2564**. สืบค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2566, จาก https://webportal.bangkok.go.th/public/user_files_editor/90/ita65/คู่มือปฏิบัติงาน/28.1%20ฝ่ายเทศกิจ.pdf

จำเนียร จวงตระกูล. (2551). **การวิจัยเชิงคุณภาพ: เครื่องมือสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาประเทศ**. กรุงเทพฯ: บริษัทศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.

ณภัทร รุจิเสถียร. (2566). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ : กรณีศึกษา สำนักงานเขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาชัย สุขวณิช, จักรพงษ์ เปี่ยมเมตตา และญาณกร ทัพประยูร. (2564). คุณภาพในการให้บริการ ฝ่ายโยธาของสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์**, 5(2), 27 -33.

นัฐนันท์ บุญทศ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารทรัพยากรองค์การกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐฐิยา คำสุข. (2561). **ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัทมพร พรหมทอง. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มณฑล สรไกรกิติกุล และสุนันทา เสี่ยงไทย. (2556). มิติทางจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality): ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. **วารสาร มจร.วิชาการ**, 16(32), 129-140.

ลัดดา รักจรรยาบรรณ. (2557). **การพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยบูรพา**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลำพอง ขจรเกียรติกำจร (2565) **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สมใจ ลักษณะ. (2562). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สมคิด บางโม. (2550). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.

สุนันทา เลานันท์. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: ธนการพิมพ์.

สำเนา จันทรอุเบกษา.(2566). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหลวง อำเภอตอนตม จังหวัดนครปฐม .วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง, 1(3), 19-29.**

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2566). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร (รายเดือน)**. ปทุมธานี: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง.

มานะ ประพฤติธรรม. (2566). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของเจ้าหน้าที่เทศกิจเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

อนุชิต มัชยสมบัติ (2565) **สมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ฝ่ายเทศกิจ สำนักงานเขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร. (2566). การศึกษาอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

อำนาจ จินตามณี (2565) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานเทศกิจ สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

อุทัย ภัยโกคา. (2566).**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ เทศบาลเมืองบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย, 6(3), 107-117.**

ปรเมศร์ ฉันทกาล. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมพัฒนา**

ชุมชน จังหวัดอุดรธานี. วิทยาลัยนิพนธ์พัฒนาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Argyris, C. (2004) **Reasons and Rationalizations the Limits of Organizational Knowledge**. Oxford.

Baird, et al. (1996). **Management: Functions and Responsibilities**. New York: Harper and Row
Publisher, Inc.

Campbell, P. (1977). **Scientific Management**. New York: McGraw-Hill.

Carrell, M. R., Kuzmits, F. E. & Elbert, N. E. (1992). **Personnel Human Resource
Management**. (4th ed). New York: Macmillan.

Daft. (2003). **Management**. Mason, Ohio: Thomson / South-Western.

Etzioni, A. (1961) A Comparative Analysis of Complex Organizations: On Power, Involvement, and Their
Correlates. **Free Press of Glencoe**, New York.

Fiedler, Fred. E. (1967). **A Theory of Leadership Effectiveness**. New York: McGraw-Hill.

Gibson et al. (1988). **Organization**. (6th ed.). Texas: Business.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnelly, J. H. (1997). **Organizational: Behavior, Structure,
Process**. Boston: McGraw-Hill Companies, Inc.

Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1963). **The Organizational Climate of Schools**. Chicago, IL: Midwest
Administration Center of the University of Chicago.

Hoy, A. W., & W. K. Hoy. (2003). **Instructional Leadership: A Learning-Centred Guide**. Boston: Allyn
and Bacon.

Martin, L. & Kettner, P. (1996). **Measuring the Performance of Human Service**. Program. London :
Sage Publisher.

Michaelson, L. K. (2008). **Getting Start with Team-Based Learning**. In Team Based Learning.

A Transformative Use of Small Groups. Westport, CT: Praeger Publisher.

Milliman et al. (2003). Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment. **Journal of Organizational Change Management**, 16, 426-447.

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

Robbins, S. P., & Barnwell, N. (1998). **Organization Theory Concept and Case**. (3rd ed.).

Upper. Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.

**แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่
สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร**

MOTIVATIONAL FACTORS AFFECTING JOB PERFORMANCE OF GOVERNMENT
OFFICERS AND STAFF UNDER THE PERSONNEL OFFICE, OFFICE OF THE
PERMANENT SECRETARY, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

พิรพัฒน์ อินทร์อำนวย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มประชากรคือข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 187 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-Way ANOVA และ Pearson's Correlation Coefficient และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล นั้นไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากค่า Sig. ของปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 4 ด้าน พบว่าผลลัพธ์ในแต่ละด้านมีค่าเกินกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และ (2) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร นั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดย

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และค่า Sig. ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนทั้ง 11 ด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีผลลัพธ์เป็นบวก ($r = 0.183$) ส่งผลให้ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและค่า Sig. โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 0.012 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลให้ตัวแปรทั้งสองมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the motivation for effective job performance of civil servants and personnel under the Office of Personnel, Secretariat of the Bangkok Metropolitan Administration, based on personal factors, and (2) to examine the motivational and maintenance factors that influence their job performance.

This research was quantitative. The population consisted of 187 civil servants and personnel under the Personnel Office, Office of the Permanent Secretary, Bangkok. The primary instrument used was a questionnaire with a five-point rating scale. Data were analyzed using descriptive statistics (mean and standard deviation) and inferential statistics, including the Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, and Pearson's Correlation Coefficient. The statistical significance level was set at 0.05.

The results found that (1) The motivation for effective job performance of civil servants and personnel, based on personal factors, showed no significant relationship. The Sig. values of all four personal factors were greater than the significance level of 0.05, indicating that personal factors had no statistically significant relationship with motivation for effective job performance. and (2) the motivational and maintenance factors influencing the job performance of civil servants and personnel were found to be significantly related. Based on the average correlation coefficient and Sig. values of all 11 motivational and maintenance factors, the results showed a positive correlation ($r = 0.183$), indicating that the two variables were positively related. The average Sig. value was 0.012, which was lower than the significance level of 0.05, confirming that the two variables had a statistically significant relationship.

Keywords: Work Motivation, Job Performance, Bangkok Metropolitan Administration

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์การในปัจจุบันมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งในมิติของการจัดการภายในองค์การและการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แม้้องค์การจะมีโครงสร้างที่ชัดเจน แผนงานที่เป็นระบบ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน หากปราศจากบุคลากรในฐานะปัจจัยหลักที่มีชีวิตและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง

บุคลากรไม่เพียงแต่เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามแผนงานและนโยบายที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น หากยังถือเป็นทุนมนุษย์ที่มีคุณค่าต่อองค์การ เพราะทุนมนุษย์สะท้อนถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และศักยภาพที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาองค์การได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อบุคลากรได้รับการดูแลและบริหารจัดการอย่างเหมาะสม ก็จะสามารถปลดปล่อยศักยภาพของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ ส่งผลให้ผลงานที่เกิดขึ้นมีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์การในระยะยาว การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนจึงจำเป็นต้องอาศัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผล รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานถือเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดความพยายามความทุ่มเท และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง กลไกของแรงจูงใจทำให้บุคลากรรู้สึกถึงคุณค่าของตนเอง เกิดความผูกพันกับองค์การ และพร้อมที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ หากองค์การสามารถสร้างแรงจูงใจได้อย่างเหมาะสม บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และพร้อมที่จะแสดงศักยภาพของตนเองออกมาอย่างเต็มที่ ผลลัพธ์ที่ตามมาคือประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งในเชิงคุณภาพของผลงานและปริมาณผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ในทางกลับกัน หากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน ย่อมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงลบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ บุคลากรอาจรู้สึกเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบ และไม่สามารถแสดงศักยภาพได้อย่างเต็มที่ ผลงานที่เกิดขึ้นจึงอาจไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ยังอาจนำไปสู่ปัญหาด้านขวัญกำลังใจ การลาออกของบุคลากรที่มีศักยภาพสูง หรือการสูญเสียแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์การในภาพรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่สำหรับการวิจัย

กลุ่มประชากร ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรทั้งหมดที่ทำงานสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานครจำนวน จำนวนทั้งสิ้น 187 คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปรสำหรับการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) มีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล : เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , อายุราชการ

2.1.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors)

2.1.2.1 ความสำเร็จในงาน

2.1.2.2 การยอมรับนับถือ

2.1.2.3 ลักษณะของงาน

2.1.2.4 ความรับผิดชอบ

2.1.2.5 ความก้าวหน้าในการทำงาน

2.1.3 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

2.1.3.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.1.3.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.1.3.3 นโยบายและการบริหารงาน

2.1.3.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.3.5 ความมั่นคงในการทำงาน

2.1.3.6 เงินเดือนและสวัสดิการ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) มีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ

2.2.1.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

2.2.1.2 ด้านการบริการที่ดี

2.2.1.3 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์

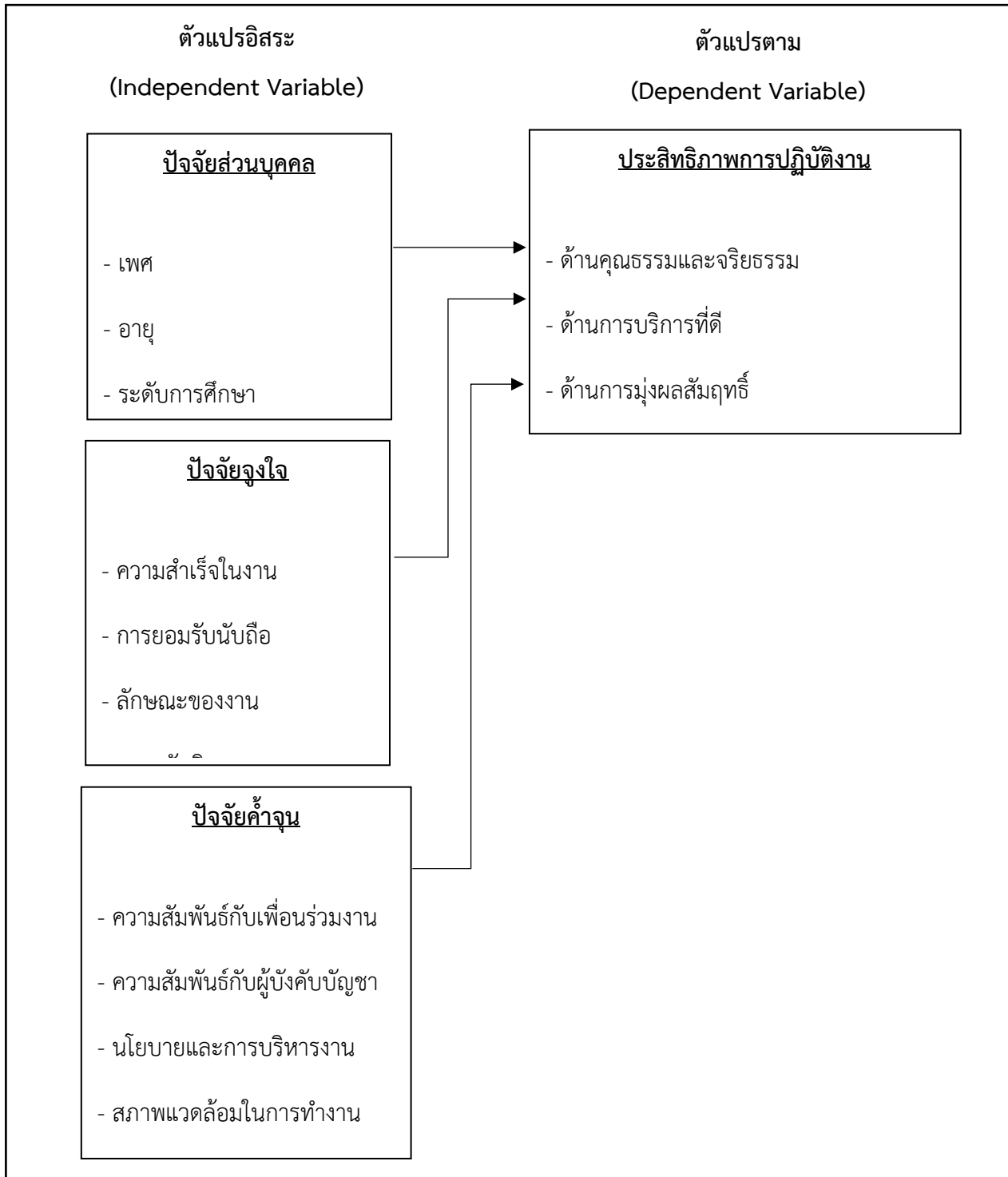
2.2.1.4 ด้านการทำงานเป็นทีม

2.2.1.5 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาสำหรับการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาการวิจัยเป็นเวลา 3 เดือน โดยดำเนินการวิจัยในช่วงเวลา มิถุนายน 2568 ถึง กรกฎาคม 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายและเกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กร การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานหรือปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าในทิศทางที่กำหนดไว้

หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่น ทุ้มเท และความพยายามในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ แรงจูงใจ ซึ่งถือเป็นกลไกภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ โดยครอบคลุมถึงความหมาย ความสำคัญ ลักษณะ ตลอดจนที่มาของแรงจูงใจซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจในกลไกการขับเคลื่อนพฤติกรรมของบุคลากรในบริบทของการทำงานอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

ความหมายของแรงจูงใจ

ชญาณิชฐ์ สมพิน (2566) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันหรือจูงใจให้บุคคลได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเอง หากองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจของบุคลากรได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามความต้องการก็ยิ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถดำเนินการตามเป้าหมายองค์กรได้อย่างคล่องตัว อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีสมรรถนะและความซื่อสัตย์ต่อองค์กร

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) แรงจูงใจ หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจ ให้แสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็จะรู้สึกภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

วชิระ กันภัย (2559) แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตนเองต้องการ ตามที่ปรารถนาไว้หรือปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ประยงค์ มีใจซื่อ (2542) แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในระดับสูงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งถูกกำหนดโดยความสามารถในการใช้ความพยายามเพื่อตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลบางประการให้ได้รับความพึงพอใจ

นิพนธ์ วรรณกุล (2564) แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้นั้นปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ พร้อมใจ และพึงพอใจ ที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนอกจากนี้ยังช่วยส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทูมเทบปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถโดยประกอบด้วยความยินดีและความเต็มใจของบุคคล ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายบุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมที่มีความกระตือรือร้น มีทิศทางที่เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรสำหรับการใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 187 คน เนื่องจากกลุ่มประชากรสำหรับการศึกษามีขนาดเล็ก จึงจะดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มประชากรทั้งหมด โดยไม่มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเป็นการลดความคลาดเคลื่อนของผลการวิจัย

ตารางที่ 8 ตารางอัตรากำลังข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

สำนักงานการเจ้าหน้าที่	ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ (คน)	ลูกจ้างกรุงเทพมหานคร (คน)
ส่วนข้อมูลบุคคล	24	4
ส่วนบรรจุและแต่งตั้ง	22	7
ส่วนวินัยและคดี	27	6
กลุ่มงานการลูกจ้าง	24	5
กลุ่มงานสวัสดิการ	22	31
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	11	4
รวม	130	57

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามจากการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้เป็นคำถาม ซึ่งหัวข้อคำถามภายในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, และอายุราชการของผู้ทำแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามในส่วนนี้จะแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำแบบสอบถาม เป็นคำถามที่มาจากแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 33 ข้อ คำถามถูกแยกเป็นสองปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ประกอบไปด้วยหัวข้อ ความสำเร็จในงาน, การยอมรับนับถือ, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ, และความก้าวหน้าในงาน จำนวน 15 ข้อ และ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบไปด้วยหัวข้อ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, นโยบายและการบริหารงาน, สภาพแวดล้อมในการทำงาน, ความมั่นคงในการทำงาน, เงินเดือนและสวัสดิการ จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของผู้ทำแบบสอบถาม เป็นคำถามที่มาจากแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการสมรรถนะหลักของข้าราชการและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบไปด้วยหัวข้อ คุณธรรมจริยธรรม, การบริการที่ดี, การมุ่งผลสัมฤทธิ์, ทำงานเป็นทีม, และ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทำแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

โดยส่วนที่ 2 และ 3 เป็นการตอบแบบสอบถามด้วยการให้คะแนน (Rating Scale) มี 5 ระดับคะแนน ซึ่งกำหนดระดับและเกณฑ์น้ำหนักคะแนนได้ดังต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เกณฑ์คะแนนเทียบเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ช่วงกว้างของอัตราภาคั่น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมและตรงวัตถุประสงค์ตามหัวข้อของการวิจัย
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม จำนวน 187 ชุด แก่กลุ่มประชากร
3. กลุ่มประชากรดำเนินการทำแบบสอบถามครบถ้วน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามเพื่อนำมาตรวจสอบและนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สรุปผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นรายปัจจัยของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอายุราชการระหว่าง 1 – 10 ปี แสดงให้เห็นว่าสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างกำลังคนที่ประกอบด้วยบุคลากรในวัยทำงานที่มีความพร้อมในการเรียนรู้และมีศักยภาพสูงในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. ปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยรวมอยู่

ในระดับมาก ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจและแรงผลักดันที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ระดับมากที่สุด ความรับผิดชอบ ระดับมาก ความสำเร็จในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะของงาน และระดับปานกลาง เงินเดือนและสวัสดิการ แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี โดยปัจจัยที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรับผิดชอบ ตามด้วยความสำเร็จในงาน และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แสดงว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบ และความสำเร็จในหน้าที่มากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ขณะที่ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงความไม่พึงพอใจในด้านค่าตอบแทน แม้โดยรวมจะมีแรงจูงใจที่ดีในหลายมิติ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ คุณธรรมและจริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์การทำงานเป็นทีม การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และการบริการที่ดี แสดงให้เห็นว่าข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีความรู้สึภาคภูมิใจในงาน มีความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย และแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีจริยธรรมอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมการทำงานเชิงจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพขององค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยข้าราชการและบุคลากรจำนวน 187 คน โดยมุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์สามารถอภิปรายได้ในหลายประเด็น ดังนี้

ผลของปัจจัยส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการ พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกปัจจัย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานนี้มีความเป็นมาตรฐานในระดับหนึ่ง ไม่ขึ้นกับลักษณะพื้นฐานของบุคคล

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่า แม้ข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอายุราชการระหว่าง 1–10 ปี แต่ลักษณะภารกิจของหน่วยงานซึ่งเน้นด้านการบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้โครงสร้างระบบราชการที่มีลักษณะรวมศูนย์ (centralized system) และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานยึดหลักความสามารถ ผลสัมฤทธิ์ และคุณสมบัติตามตำแหน่งมากกว่าปัจจัยด้านบุคคล นอกจากนี้ หน่วยงานยังมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องผ่านการฝึกอบรมตามสายงาน ซึ่งช่วยลดช่องว่างด้านประสบการณ์ และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเท่าเทียม ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานในบริบทของหน่วยงานแห่งนี้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร สังกัดสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ในการวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ใน ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมความรับผิดชอบในงานอย่างเป็นระบบ

ผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบ เป็นแรงจูงใจที่ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในบรรดาปัจจัยทั้งหมดซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยความรู้สึกว่าตนเองมีหน้าที่โดยตรงต่อผลลัพธ์ของงาน ถือเป็นพลังผลักดันเชิงบวกที่สามารถสร้างความกระตือรือร้น ความรับผิดชอบต่อผลงาน และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานจึงควรจัดให้มี นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ส่งเสริมความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ไม่ควรจำกัดหน้าที่เฉพาะภายใต้คำสั่งจากผู้บริหารเพียงฝ่ายเดียว แต่ควรเปิดโอกาสให้

บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด วัตถุประสงค์ของงาน การวางแผน และการตัดสินใจในระดับที่เหมาะสมตาม ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีบทบาท สำคัญต่อความสำเร็จของภารกิจหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรกำหนดเป้าหมายของงานที่ท้าทายและสามารถ วัดผลได้ เพื่อให้บุคลากรสามารถประเมินผลลัพธ์ของตนเองได้อย่างชัดเจน การที่บุคลากรรับรู้ได้ว่าผลงานของ ตนส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของหน่วยงานย่อมทำให้เกิดความรับผิดชอบในเชิงจิตวิทยา และยกระดับคุณภาพของ งานในระยะ

2. สร้างกลไกการยอมรับและชื่นชมผลงาน

ผลการวิจัยพบว่าการยอมรับนับถือ และ ความสำเร็จในงาน เป็นแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรมี ความต้องการในเชิงจิตวิทยาที่จะได้รับการยอมรับ ได้รับคำชม และเห็นผลงานของตนมีคุณค่าในสายตาของ องค์กร ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่น และการพัฒนาตนเองอย่าง ต่อเนื่อง

ผู้บริหารองค์กรควรจัดให้มีกลไกการยอมรับและชื่นชมผลงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเฉพาะ ในลักษณะที่เป็นทางการและเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างของแนวทางที่ควรพิจารณา เช่น การประกาศ เกียรติคุณของบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นผ่านช่องทางขององค์กรหรือสื่อภายในหน่วยงาน การมอบรางวัลความ ดีเด่นเป็นประจำรายเดือนหรือรายไตรมาส หรือ การแสดงความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชาแบบเป็นทางการ เช่น การให้ feedback เชิงบวกในที่ประชุม หรือการส่งอีเมลชื่นชมอย่างเป็นทางการต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น นอกจากนี้ผลลัพธ์ในเชิงจิตวิทยา การยอมรับและชื่นชมผลงานยังมีส่วนในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร และช่วยลดอัตราการลาออกในการทำงานในระยะยาวได้อีกด้วย โดยเฉพาะในระบบราชการที่ความก้าวหน้า ในตำแหน่งอาจไม่สามารถเกิดขึ้นได้รวดเร็ว การได้รับการยอมรับจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในสายตาของ บุคลากร

3. สร้างบรรยากาศองค์กรที่เกื้อหนุนต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ภายในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของความร่วมมือ การแบ่งปันข้อมูล หรือความรู้สึกไว้วางใจซึ่งกันและกัน

เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อความสัมพันธ์ที่ดีหน่วยงานควรดำเนินการในเชิงนโยบาย และกิจกรรมอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างทีมอย่างต่อเนื่องและหลากหลาย เช่น กิจกรรมสันทนา การ เวิร์กช็อปเชิงพัฒนาศักยภาพ หรือกิจกรรมสังคมจิตอาสา เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้และเชื่อมโยงกันผ่าน

ประสบการณ์นอกเหนือจากการทำงานปกติ อันเป็นการเสริมสร้างความไว้วางใจ ความสามัคคี ซึ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการลดความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งมีผลต่อสุขภาวะทางจิตของบุคลากร ลดความเครียดจากงาน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสุข ไม่เพียงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในปัจจุบัน แต่ยังเป็นการวางรากฐานขององค์กรแห่งความไว้วางใจ ความร่วมมือ ในระยะยาวจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของหน่วยงาน ให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยั่งยืน

4. ปรับปรุงระบบเงินเดือนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน

แม้ว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการจะถือเป็นปัจจัยจำฐาน (hygiene factor) ตามทฤษฎี Herzberg แต่จากผลวิจัยพบว่าหากไม่เหมาะสมย่อมมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในทางลบ ดังนั้นควรทบทวนโครงสร้างค่าตอบแทนโดยเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เทียบเคียงกัน และพิจารณาการจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับช่วงวัยของบุคลากร เพื่อสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นธรรมและลดความไม่พึงพอใจ

5. พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยพบว่า แม้แรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่บุคลากรบางส่วนยังมีความคิดเห็นสภาพแวดล้อมในการทำงานยังไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในบางด้าน หน่วยงานจึงควรดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความสะอาด ปลอดภัย ทันสมัย และเหมาะสมกับภารกิจ เช่น การใช้ระบบไอทีในการลดภาระงานเอกสาร การจัดพื้นที่ทำงานให้สอดคล้องกับหลักสรีรศาสตร์ และการสร้างพื้นที่ทำงานร่วม (co-working space) ที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจ ความกระตือรือร้น และลดความตึงเครียดระหว่างการทำงานได้ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำมากแต่มีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออายุราชการ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นและมิติอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้ซึ่งสามารถต่อยอดเพื่อเสริมความเข้าใจที่ลึกซึ้งและรอบด้านมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคตดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพ

ควรมีการศึกษาในเชิงโมเดลความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะตัวแปรที่อาจมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงหรือส่งผลกระทบระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงาน ตัวอย่างของตัวแปรที่น่าสนใจ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ถือเป็นแรงจูงใจเชิงจิตวิทยาที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการอยู่ร่วมกับองค์กรและทุ่มเทให้กับงาน ความเครียดในการทำงานซึ่งอาจเป็นอุปสรรคที่ลดทอนแรงจูงใจลง แม้บุคลากรจะมีทัศนคติเชิงบวกก็ตาม และ

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน โดยเฉพาะรูปแบบภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ที่งานวิจัยจำนวนมากชี้ว่ามีผลต่อทั้งแรงจูงใจและประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ เป็นต้น การเพิ่มตัวแปรเหล่านี้เข้าไปในโมเดลการวิจัยจะช่วยให้เข้าใจกลไกการทำงานของแรงจูงใจในภาคราชการได้ชัดเจนและรอบด้านมากยิ่งขึ้น

2. ขยายขอบเขตการวิจัยไปยังหน่วยงานอื่นหรือเปรียบเทียบข้ามบริบท

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในหน่วยงานราชการอื่นๆของกรุงเทพมหานคร หรือตามเขตสำนักงานต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงบริบท เช่น ระดับสำนักงานเขตกับระดับส่วนกลาง หน่วยงานที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ภารกิจภาคสนาม หรือระหว่างกลุ่มงานที่ใช้ทักษะเชิงเทคนิคกับกลุ่มงานด้านบริหารทั่วไป โดยเน้นปัจจัยเช่น วัฒนธรรมองค์กร ประเพณีงาน หรือโครงสร้างหน่วยงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและแรงจูงใจของบุคลากร

บรรณานุกรม

- จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชญาธิษฐ์ สมพันธ์. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฐิติรัตน์ ชะเอม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาทิพย์ ขวัญทอง. (2565). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิชานันท์ วรรณกุล. (2564). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสกลนคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์การ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรินทร์วรวิทย์ พ่วนอู่ย, อนุชิต บุณพันธ์ และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2565). แรงจูงใจในการทำงานในยุคปรกติใหม่. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 227-244.

- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยงค์ มีใจชื้อ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปิยวรรณ บรรพชาติ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ อินทร์แจ. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน บริษัท สยามอุตสาหกรรมเครื่องเหล็ก (1981) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- วชิระ กันภัย. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สภารัตน์ เรืองอารมณ์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงาน ปลัดกระทรวงกลาโหม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2555). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับ บุคคลของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2568). แผนภูมิแสดงโครงสร้าง กรอบอัตรากำลัง และ อำนาจหน้าที่หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร.
- สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร (2562). แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง กรุงเทพมหานคร
- สุภารัตน์ กุลโชติ. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดเทศบาลนคร หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกชัย มโนวรกุล และ ประภัสสร วิเศษประภา. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ บุคลากรประจำสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 22. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- Herzberg Frederick. (1979). The Motivation to Work (2 nd ed). New York: John Willey & Sons.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. Human Performance, 10(2), 71-83.

การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การ
บริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

MAKING LOCAL DEVELOPMENT PLAN THROUGH PEOPLE'S
PARTICIPATION IN SALAYA SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
DEVELOPMENT PLAN, PHUTTHAMONTHON DISTRICT NAKHON PATHOM
PROVINCE

เฟื่องลดา อินตีสี่

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม และ (2) เปรียบเทียบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งหมด 10,463 คน ได้ตัวอย่างจำนวน 385 คน คำนวณตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติที และค่าสถิติเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการมี

ส่วนร่วมในการประเมินผล และ (2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ ต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม แผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครปฐม

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study making local development plan through people's participation in Salaya Subdistrict Administrative Organization, Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province; and (2) to compare making local development plan through people's participation in Salaya Subdistrict Administrative Organization, Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province, classified by personal factors.

The research model was quantitative. The population in the Salaya Subdistrict Administrative Organization, Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province, aged 18 years and over, was 10,463 people. The sample size was 385 people, calculated according to Taro Yamane's method, using questionnaires to collect data using accidental sampling method., and the statistics used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The research results found that: (1) making local development plan through people's participation in Salaya Subdistrict Administrative Organization, Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province, overall and by aspect, was at the highest level. The aspect with the highest average is participation in implementation, followed by participation in decision-making, participation in receiving benefits, and the aspect with the lowest average is participation in evaluation; and (2) making local development plan through people's participation in Salaya Subdistrict Administrative Organization, Phutthamonthon District, Nakhon Pathom Province, failed to differ based on gender, age, education level, occupation, average monthly income, and duration of residence. Therefore, the research hypothesis was rejected.

Keywords: Participation, Development Plan, Subdistrict Administrative Organization, Nakhon Pathom Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2561 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นต้องได้รับการแต่งตั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชน ทั้งนี้ภาคประชาชนต้องได้รับการคัดเลือกมาจากตัวแทนประชาคมท้องถิ่น โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ซึ่งมีหน้าที่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา วิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมาย ยุทธศาสตร์และแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่น การกำหนดโครงการหรือกิจกรรม ตัวชี้วัดความสำเร็จของการพัฒนาในระยะยาวอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตั้งแต่ขั้นแรก คือ ขั้นตอนแต่งตั้งคณะกรรมการ จนถึงขั้นสุดท้ายคือ ขั้นตอนการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นซึ่งต้องอาศัยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่ ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตาม และประเมินผล ร่วมรับประโยชน์เพราะประชาชนในชุมชนเท่านั้นจะสามารถรับรู้ปัญหาหาแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนที่เหมาะสมที่สุดและจากการที่รัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจในการบริหารจัดการท้องถิ่นแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีอำนาจอิสระในการบริหารและเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เมื่อได้จัดทำแผนตามระเบียบขั้นตอน โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำไปปฏิบัติเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนเป็นหลัก รวมทั้งมีการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ให้ใช้แผนพัฒนาเป็นพื้นฐานในการจัดทำร่างงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือเพิ่มเติม และทิศทางของการพัฒนาประเทศ นโยบายรัฐบาลตลอดทั้งปัญหาและความต้องการของประชาชน ศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยปฏิบัติงานตามแผนที่ได้วางไว้ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่นโดยรวม ด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม และที่สำคัญต้องเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่จะสร้างสรรค์ท้องถิ่นให้เข้มแข็งด้วยพลังของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ด้วยความมุ่งมั่นและเต็มใจ (สุริมา เทพวงศ์, 2563)

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เป็นอีกหนึ่งหน่วยงานภาครัฐที่มีนโยบายในการจัดทำแผนพัฒนาเป็นเครื่องมือชี้ทิศทางพัฒนาท้องถิ่น และเป็นตัวกำหนดแนวทางการจัดสรรทรัพยากร รวมทั้งงบประมาณ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทั้งนี้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิด และกำหนดในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยการเสนอปัญหาความต้องการร่วมเสนอโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาในรูปแบบของกระบวนการประชาคม มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อแผนพัฒนาในภาพรวมว่าการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ตั้งแต่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเอง องค์การบริหารส่วนตำบลอุดหนุนงบประมาณให้หน่วยงานอื่นเป็นผู้ดำเนินการรวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถ

อุดหนุนงบประมาณให้ประชาชนในรูปของกลุ่ม เป็นผู้ดำเนินการได้และประชาชนร่วมประเมินผลว่าโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ มีประโยชน์มากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ถึงแม้จะมีการจัดทำแผนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีการปรับปรุงเป็นประจำปี ถ้าประชาชนไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำแผนเท่าที่ควรส่งผลให้ไม่ยอมเข้ามามีส่วนร่วม และไม่ตระหนักในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน เริ่มตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมติดตาม และประเมินผล ร่วมรับประโยชน์ทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นมิได้มาจากปัญหาที่แท้จริง และความต้องการที่ต้องร่วมกันพิจารณา ตัดสินใจ แก้ไข และดำเนินการตามลำดับก่อนหลัง เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนเป็นหลักทำให้แผนพัฒนาท้องถิ่นไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนในชุมชนได้อย่างแท้จริงเพื่อให้แผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาตำบลศาลายา และเพื่ออำนวยความสะดวกได้อย่างแท้จริงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ต่างกัน มีการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม แนวคิดของ Cohen and Uphoff (1997) ได้จำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making)
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

ด้านพื้นที่

ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลศาลายา อำเภอ พุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 10,463 คน (สำนักบริหารการทะเบียน, 2568)

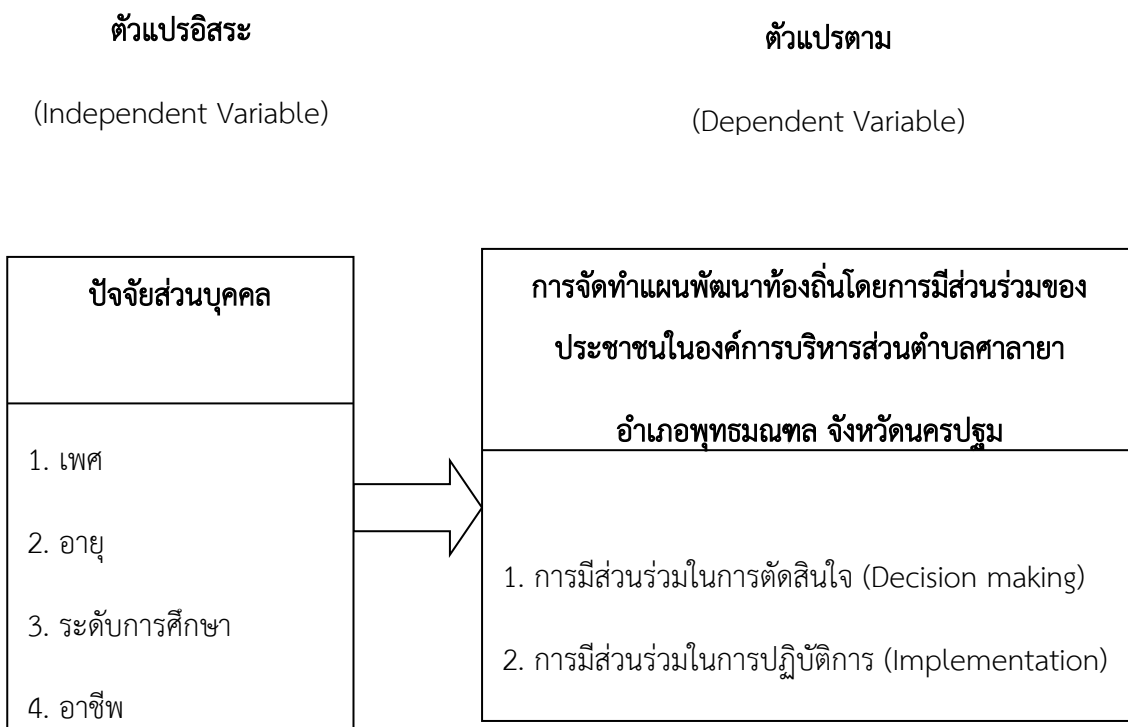
กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 10,463 คน จำนวน 385 คน คำนวณตามวิธีการจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน .05 ความเชื่อมั่น

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนา
4. สภาพทั่วไปเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.32) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.28) ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.38) และค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอฟุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีแนวทางที่ อบต.จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรไชย ภาภักดี (2566) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ แดงทอง (2566) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอนาขะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ด้านการรับผลประโยชน์ รองลงมาคือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านการ

ประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิมา เทพวงศ์ (2563) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ปรากฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสูงสุด คือ ด้านร่วมรับผลประโยชน์รองลงมา คือ ด้านการร่วมคิด และด้านร่วมวางแผน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการร่วมติดตามและประเมินผล และด้านร่วมปฏิบัติ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

2. การเปรียบเทียบระดับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอบางพลี จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอบางพลี จังหวัดนครปฐม ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิมา เทพวงศ์ (2563) ได้วิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมโดยรวมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิลมนี อุทิศผล (2563) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก ผลการวิจัยพบว่า ผลด้านผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนโดยกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน ทราบว่า อบต. มีการจัดทำแผนการพัฒนาตำบล ประชาชนจะสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลและแผนพัฒนาหมู่บ้าน และให้ประชาชนได้เสนอและยกมือเพื่อเลือกโครงการหรือกิจกรรมที่จะพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง มีการติดประกาศข้อมูลข่าวสารก่อนจัดทำโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนรับทราบ ทำหนังสือถึงผู้ใหญ่บ้านเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าวและเสียงตามสายของหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน โดยกำนัน-ผู้ใหญ่บ้าน เห็นว่าเหตุผลที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมการพัฒนาชุมชน เพื่อประโยชน์กับตนเองและชุมชน ในการเลือกโครงการหรือกิจกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาในหมู่บ้าน ด้านระบบสาธารณูปโภค ถนนหนทาง คลองระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ น้ำประปาและน้ำบาดาล ระบบสวัสดิการ เบี้ยยังชีพ ฯลฯ ส่วนปัญหาที่ประชาชนตัดสินใจไม่เข้าร่วมเพราะอาจเห็นว่าตนเองมีการศึกษาน้อย มีความรู้และไม่มีเวลา และเมื่อเข้าร่วมประชุมประชาคมแล้ว โครงการที่ตนเองเสนอไปไม่ได้ รับการอนุมัติก็เลือกที่จะไม่เข้า

ร่วมในครั้งถัดไปกับประชาชนบางคนเมื่อเข้าร่วมโครงการแล้ว โครงการ ที่ได้รับการนำเสนอไปได้รับการอนุมัติ และสามารถดำเนินการได้ ดังนั้นในครั้งถัดไปจึงตัดสินใจเข้าไป ร่วมประชุมประชาคมหรือการดำเนินกิจกรรม เพื่อดำเนินการพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง ในระยะหลังผู้บริหาร อบต. มีการลงพื้นที่เพื่อพบปะพูดคุย สอบถามความคิดเห็นของประชาชน ทำให้ประชาชนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมประชุมให้ความ ร่วมมือและช่วยเหลือมากขึ้น ปัจจุบันได้เกิดการรวมกลุ่มอาชีพของแต่ละหมู่บ้านเกิดขึ้น มีการเสนอโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อเสนอในแผนพัฒนาของ อบต. เริ่มแรกผู้นำชุมชนหรือตัวแทนชุมชนจะสอบถามประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายังมีจุดอ่อน ที่ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรตระหนักและพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการของ ชุมชน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการแยกประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ใน การแยกประเภทของปัญหาที่เกิดขึ้น ในหมู่บ้านให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ควรมีการจัด ประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้ประชาชนในหมู่บ้านเข้าร่วมประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาร่วมกับองค์การ บริหารส่วนตำบลเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรม ต่าง ๆ ให้มากขึ้น

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายังมีจุดอ่อนที่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรตระหนักและพัฒนาคือการมีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบระยะเวลาใน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน การกำหนดช่วงระยะเวลาที่จะดำเนินการ ตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้าน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ ประชาชนการมีส่วนร่วมในการกำหนดช่วงระยะเวลา ที่จะดำเนินการตามแผนงาน โครงการ กิจกรรมเพื่อ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหมู่บ้านให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญในการเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการหรือกิจกรรมที่ อบต.ได้ดำเนินการประชาชนได้ เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารงานและการพัฒนาของ อบต. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายังมีจุดอ่อนที่ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลควรตระหนักและพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมรับประโยชน์จากการแก้ไขปัญหา/ความ ต้องการที่ได้เสนอเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการรวมกลุ่มทำกิจกรรมการพัฒนาของ ประชาชน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุน

ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการรวมกลุ่มทำกิจกรรมการพัฒนาของประชาชน เช่น งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องควรเล็งเห็นความสำคัญในการจัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวข้องกับเครื่องอุปโภคบริโภค-เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ในการประกอบอาชีพของกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มสตรี หรือแจกจ่ายให้กับประชาชน

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายังมีจุดอ่อนที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรตระหนักและพัฒนา คือ การมีส่วนร่วมติดตามการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการจัดประชาพิจารณ์ให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาในอนาคต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดประชาพิจารณ์ให้ประชาชนเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาในอนาคตให้มากขึ้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญและแต่งตั้งประชาชนหรือตัวแทนประชาชนในชุมชนเพื่อให้ได้เข้าร่วมในการควบคุมการใช้ทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในจังหวัดนครปฐมและใกล้เคียง เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อจะได้ทราบระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษารูปแบบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภออื่น ๆ ในจังหวัดนครปฐม
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- นิลมนี อุทิศผล.(2563).อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- รุ่งโรจน์ แดงทอง.(2566).แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุธิมา เทพวงศ์. (2563). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลแหลมฟ้าผ่า อำเภอมะนัง จังหวัดสตูล**.งานนิพนธ์ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภัทรไชย ภาภักดี.(2566).**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเมือง อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Cohen, J.M. & Uphoff, N.T. (1997). **Rural development participation Ithaca: Center for international studies**. Cornell: Cornell University.

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

ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ORGANIZATIONAL MANAGEMENT FACTORS AFFECTING
THE EFFICIENCY OF THE RICE DEPARTMENT OFFICIALS
IN THE MINISTRY OF AGRICULTURE AND COOPERATIVES

ภาณุวัฒน์ กาทอง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 1,912 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ด้านการประสานงาน โดยมีความเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือด้านการประสานงาน มีความเฉลี่ย 3.59 ด้านการวางแผน มีความเฉลี่ย 3.56 ด้านการรายงาน มีความเฉลี่ย 3.52 ด้านการอำนวยความสะดวก มีความเฉลี่ย 3.46 และ ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน มี

ความคิดเห็นต่ำที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านโดยเฉลี่ยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการวางแผน การประสานงาน และการรายงาน

คำสำคัญ: ปัจจัย การบริหารองค์กร ประสิทธิภาพ กรมการข้าว

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the organizational management factors affecting the efficiency of the Rice Department Officials in the Ministry of Agriculture and Cooperatives, and (2) to study the comparative organizational management factors affecting the efficiency of the Rice Department Officials in the Ministry of Agriculture and Cooperatives based on individual factors.

The research was quantitative. The population included Rice Department Officials. Ministry of Agriculture and Cooperatives, 1,912 people. The sample was 351 people by using Krejcie and Morgan's ready-made table. The research instrument was a questionnaire. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One-way ANOVA

The research results found that (1) The organizational management factors affecting the efficiency of the Rice Department Officials in the Ministry of Agriculture and Cooperatives were found to be at a high level overall with an average of 3.53. When considering each aspect, it was found that the sample group agreed at the highest level in the aspect of coordination with an average of 3.61, followed by the aspect of coordination with an average of 3.59, the aspect of planning with an average of 3.56, the aspect of reporting with an average of 3.52, the aspect of management with an average of 3.46 and the aspect of personnel arrangement had the lowest opinion with an average of 3.43, respectively, and (2) the comparative organizational management factors affecting the efficiency of the Rice Department Officials in the Ministry of Agriculture and Cooperatives based on individual factors. According to personal factors, it was found that personal factors of gender, age, and monthly income were different. The opinions on organizational management factors affecting work performance, both overall and in each aspect, did not have statistically significant differences. As for the factor of different educational levels, there were statistically significant differences in planning, coordination, and reporting.

Keywords: Factors, Organizational Management, Efficiency, Rice Department

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน ไม่ว่ามนุษย์จะอยู่ที่ใด สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมักมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม หรือความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การที่องค์กรใดจะสามารถประสบความสำเร็จหรืออยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันด้านธุรกิจกันอย่างรุนแรง ย่อมต้องมีรากฐานของระบบการบริหารจัดการภายในที่ดี ซึ่งการบริหารถือว่ามีสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยองค์กรจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้หากมีเพียงแค่บุคลากรที่เก่งเพียงหนึ่งคน แต่ยังขึ้นอยู่กับอีกหลายปัจจัยที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง เช่น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (ชลิดา ทิพย์มิ่งคล, 2562)

ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศเกษตรกรรม ซึ่งมีข้าวเป็นพืชเกษตรหลัก ทั้งในด้านของการบริโภคภายในประเทศและการส่งออก พื้นที่ปลูกข้าวส่วนใหญ่ กระจายอยู่ทั่วไปในทุกภาค และทุกจังหวัดของประทศ (อิสระพงศ์ บุตรจันทร์ และคณะ, 2558) ในประเทศไทยมีพื้นที่ปลูกข้าวทั้งหมด 62,437,542 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่ชลประทาน 15,388,816 ไร่ และพื้นที่นอกเขตชลประทาน 47,048,726 ไร่ หรือคิดเป็นร้อยละ 75.35 ของพื้นที่ปลูกข้าวทั้งหมด (สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร, 2566) ดังนั้น การบริหารจัดการและพัฒนาระบบการผลิตข้าวให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของกรมการข้าว ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ส่งเสริม วิจัย พัฒนา และบริหารจัดการเกี่ยวกับข้าวอย่างครบวงจร เพื่อให้เกิดความมั่นคงด้านอาหารและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

กรมการข้าวมีหน้าที่หลักในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับข้าวในทุกมิติ โดยครอบคลุมตั้งแต่การพัฒนาวิธีการปลูกข้าวเพื่อให้ได้ผลผลิตและคุณภาพที่สูงขึ้น การวิจัยและปรับปรุงพันธุ์ข้าว การอนุรักษ์และคุ้มครองพันธุ์ข้าว ตลอดจนการผลิตเมล็ดพันธุ์ที่มีคุณภาพ การตรวจสอบและรับรองมาตรฐานเมล็ดพันธุ์ การส่งเสริมองค์ความรู้และให้การสนับสนุนแก่เกษตรกร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชาวนา รวมถึงการแปรรูปข้าว การจัดการเพื่อเพิ่มมูลค่า ตลอดจนการพัฒนาในด้านการตลาด และการส่งเสริมวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับข้าวอย่างครบวงจร (กรมการข้าว, 2567) อย่างไรก็ตาม ความท้าทายสำคัญที่กรมการข้าวต้องเผชิญ คือ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ความต้องการของเกษตรกร และนโยบายของรัฐที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานจำเป็นต้องมีประสิทธิภาพและความคล่องตัวสูง ปัจจัยภายในองค์กร เช่น โครงสร้างการบริหาร การวางแผน กลยุทธ์ภายใน การสื่อสารภายในองค์กร ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล ต่างเป็น

ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในบางส่วนยังมีข้อจำกัด ทั้งในเรื่องของขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน การประสานงานที่ไม่ต่อเนื่อง การขาดแรงจูงใจ และข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งล้วนมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร การศึกษาถึงปัจจัยการบริหารองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวจึงมีความสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและยกระดับการบริหารจัดการภายในให้เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง และสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการองค์กรได้

อย่างมีทิศทางและยั่งยืน ซึ่งไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความสามารถในการให้บริการแก่เกษตรกรและการขับเคลื่อนนโยบายด้านข้าวของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
จำนวน 1,912 คน (กรมการข้าว, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน 351 คน โดยกำหนด
ขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970)

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

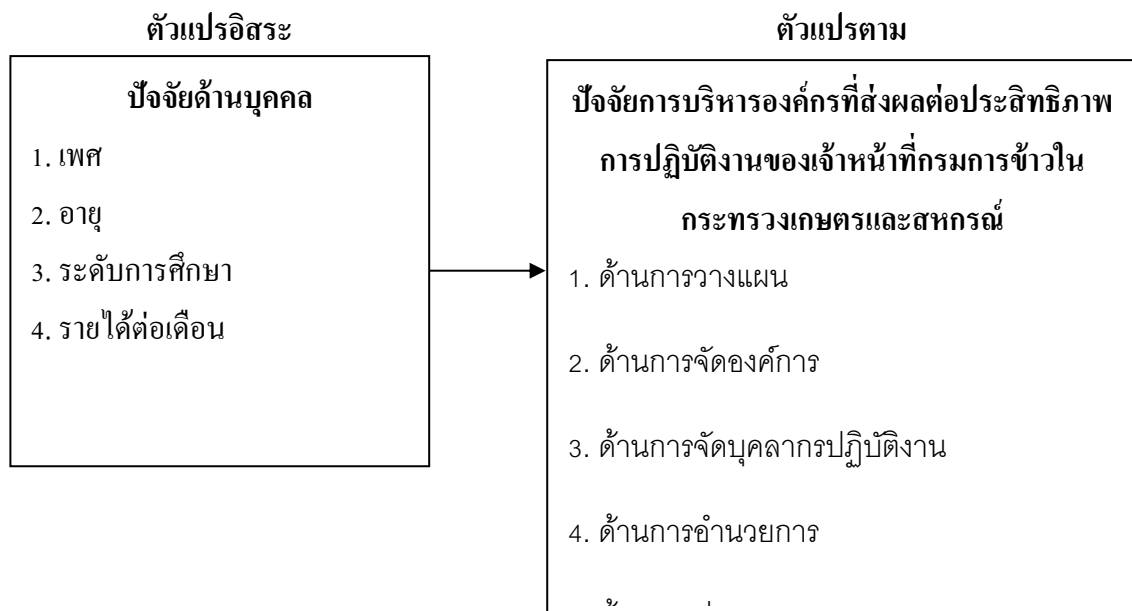
ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในการศึกษาครั้งนี้คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ในการศึกษาครั้งนี้คือ ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการวางแผน
- 2) ด้านการจัดองค์การ
- 3) ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน
- 4) ด้านการอำนวยความสะดวก
- 5) ด้านการประสานงาน
- 6) ด้านการรายงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวใน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการบริหารองค์กร

ศิริ ถิอาสนา (2557) ได้ให้ความหมายของการบริหารองค์กรว่า เป็นกิจกรรมของกลุ่มตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปที่ร่วมมือกันจัดการทรัพยากรที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ ในการจัดการกระบวนการบริหารหรือหน้าที่การบริหาร

สมภพ ระวังบุทช์ (2559) กล่าวว่า การบริหารองค์กร คือ การติดตามการดำเนินการตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยองค์กรหรือบุคคลที่ร่วมงานกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้บริหารมี บทบาทต่อความสำเร็จขององค์กร การเป็นผู้บริหารที่ได้รับการยอมรับนั้นไม่ได้มาจากพรสวรรค์เพียงอย่าง เดียว แต่สามารถฝึกฝนได้

เอกชัย เอกขุนทด (2556) ให้ความหมายว่า การบริหารองค์กร คือ กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ดลยา ไชยวงศ์ (2562) ให้ความหมายของการบริหารองค์กรว่า หมายถึง กระบวนการบริหารกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์กรหรือธุรกิจเดียวกัน ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ร่วมกัน

สรุป การบริหารองค์กร หมายถึง กระบวนการจัดการและประสานความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในองค์กร โดยอาศัยหลักการบริหารที่ผสมผสานทั้งศาสตร์และศิลป์ เพื่อใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนส่งเสริมให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์กร

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2558) ได้เสนอความสำคัญของการบริหารองค์กร ดังนี้

1. การบริหารองค์กรเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากการบริหารองค์กรเป็นงานที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดว่าใครจะทำอะไร ใครจะอยู่แผนกไหน ใครจะต้องรับผิดชอบ และรายงานต่อใคร ซึ่งการบริหารองค์กรนั้นเสมือนเป็นการกำหนดว่าจะทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยการบริหารองค์กรนั้นยังรวมถึงกลไกการประสานงาน เนื่องด้วยในองค์กรหนึ่ง ๆ จะต้องมีการแบ่งงานและประสานงานกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง เช่น การประสานงานระหว่างแผนกผลิตกับแผนกขาย ซึ่งอาจเป็นในกรณีที่แผนกผลิตต้องติดต่อขอข้อมูลกับฝ่ายขายก่อนว่าสินค้าที่ผลิตขึ้นมานั้น การตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างไร ถ้าฝ่ายขายบอกว่าได้รับการตอบรับจากลูกค้าอย่างมาก ซึ่งข้อมูลที่ได้มาแผนกผลิตก็จะสามารถวางแผนได้ว่าควรผลิตในปริมาณเท่าใด

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน เนื่องจากองค์กรทุกองค์กรจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ ซึ่งประสิทธิภาพนั้นจะกล่าวถึงในเรื่องของการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งอาจไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ส่วนในเรื่องของประสิทธิผล กล่าวได้ว่าเป็นความพยายามขององค์กรในการทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรคือ ประสิทธิภาพ ซึ่งการที่จะเกิดประสิทธิผลได้นั้น ไม่ได้มองในมุมของการใช้ทรัพยากรหรือคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังเน้นไปที่ว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 1,912 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 891 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 240 คน และพนักงานราชการ จำนวน 781 คน (กรมการข้าว, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างจากประชากร รวม 351 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามประเภทของตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม จากนั้นจึงใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละชั้น กลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 163 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 44 คน และพนักงานราชการ จำนวน 144 คน การสุ่มตัวอย่างภายในแต่ละชั้นดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเป็นกลาง และสามารถนำไปอ้างอิงถึงประชากรเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามได้ถูกพัฒนาขึ้นจากการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายในแบบสอบถามคำถามจะเป็นแบบปลายปิด โดยการออกแบบคำถามได้พิจารณาครอบคลุมในหลายมิติที่เชื่อมโยงกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา เพื่อให้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ตอนหลัก ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของพ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการ

ข่าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยใช้แบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

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

จากเกณฑ์ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมาย ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.08	หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
ระดับคะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความคิดเห็นระดับน้อย
ระดับคะแนน 2.61-3.40	หมายถึง มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 3.41-4.20	หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมาก
ระดับคะแนน 4.21-5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

3 ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า โดยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบคุณภาพทั้งด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาในแต่ละข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นจึงนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่กรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการ

วิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9403 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อถือได้ และเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิจัย

4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือแนะนำจากคณะรัฐศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากกรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในการช่วยสนับสนุนการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษานี้
2. ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อประสานงานกับผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจกรมการข้าว กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการคัดเลือก จำนวน 351 คน
3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน รวมถึงการชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่า การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ และข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและใช้เฉพาะสำหรับการวิจัยเท่านั้น
4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้องของข้อมูลที่ลงในแบบสอบถาม ก่อนนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาผ่านกระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ ก่อนเข้าสู่กระบวนการถัดไป
2. เมื่อตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการกำหนดรหัสให้กับข้อมูลแต่ละรายการ เพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผล
3. ข้อมูลที่ผ่านการเข้ารหัสจะถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติต่อปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กับปัจจัยด้านเพศ วิเคราะห์โดยใช้ค่าที (t-test)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความแตกต่างทัศนคติต่อปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กับปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7

2. ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ด้านด้านการจัดองค์การ โดยมีความเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือด้านการประสานงาน มีความเฉลี่ย 3.59 ด้านการวางแผน มีความเฉลี่ย 3.56 ด้าน

การรายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.46 และ ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่ำที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

2.1 ด้านการวางแผน พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การวางแผนดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจหลักขององค์กร มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือพบว่า มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.55 และน้อยที่สุดมี 2 ข้อคือ มีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายขององค์กร และมีการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายขององค์กร โดยทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

2.2 ด้านการจัดองค์การ พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด้านการจัดองค์การ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดโครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือพบว่า มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.65 การกำหนดกฎระเบียบต่าง ๆ ในการบริหารองค์กรสอดคล้องกับหลักกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.63 และน้อยที่สุดคือ งานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเหมาะสมกับตำแหน่งและความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

2.3 ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจงาน มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 รองลงมาคือพบว่า การวางแผนกำลังคนตามความจำเป็นของแต่ละฝ่ายงาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 การมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และน้อยที่สุดคือ การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ให้มีประสบการณ์หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 3.36 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการข้าวในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด ด้านด้านการจัดองค์การ รองลงมาคือด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการรายงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของการดำเนินงานในกรมการข้าวมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการจัดองค์การที่ชัดเจน เพื่อรองรับภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและพัฒนาภาคการเกษตร ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และต้องการการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ส่งผลให้การจัดองค์การได้รับความสำคัญสูงสุดในมุมมองของเจ้าหน้าที่ ขณะที่การประสานงานและการวางแผนก็ยังคงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การจัดบุคลากรปฏิบัติงานกลับได้รับความเห็นน้อยที่สุด อาจสะท้อนถึงข้อจำกัดด้านจำนวนบุคลากร คุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง หรือกระบวนการจัดสรรบุคลากรที่ยังไม่สอดคล้องกับลักษณะและความต้องการของภารกิจที่ดำเนินอยู่ในแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่มองว่าเป็นจุดอ่อนของการบริหารองค์กรที่ควรได้รับการปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Gulick and Urwick (1937) ได้สรุปเกี่ยวกับกระบวนการบริหารไว้ใน “Paper on the Science of Administration” ว่ากระบวนการบริหารย่อประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า POSDCoRB ซึ่งอธิบายตามความหมายได้ดังนี้ 1) การวางแผน (Planning) : P หมายถึง การจัดการโครงการและแผนปฏิบัติ รวมทั้งวิธีปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน 2) การจัดองค์การ (Organizing) : O หมายถึง การกำหนดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 3) การจัดการด้านบุคคล (Staffing) : S หมายถึง การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร และการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี 4) การอำนวยความสะดวก (Directing) : D หมายถึง การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน โดยในฐานะผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ต้องรู้จักใช้ภาวะผู้นำเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 5) การประสานงาน (Co-ordinating) : Co หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้เกิดความร่วมมือจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้งานมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน 6) การรายงาน (Reporting) : R หมายถึง การประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และการรายงานผลการปฏิบัติงาน 7) การจัดการงบประมาณ (Budgeting) : B หมายถึง การวางแผนหลักและการวิธีการของงบประมาณ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Simon (1960) ได้เสนอว่าการพิจารณาว่างานที่มี

ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ควรดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรัชย์ พรหมปากดี (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการบริหารและประสิทธิผลการบริหารงานของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภารดา สวัสดิ์ศิริวรรณ, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดิษฐ์, กฤษณา ฟองธนกิจ และเสาวภาคย์ กระจำนุญ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจี แก๊ส จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษ จรินทร์ และลัดดาวัลย์ ฤทธิ์สมบูรณ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้าน การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม ดังนั้นในการบริหารงาน ผู้บริหารไม่ควรมุ่งเน้นด้านใดด้านหนึ่งเป็นหลัก แต่ควรที่จะบริหารทั้งสี่ด้านให้มีความสมดุล นอกจากนี้ต้องใช้หลักการเสริมแรงสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยจึงจะสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิงกาญจน์ นาคแก้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่องหลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์ วี คอนเน็กซ์ จำกัด ผลการวิเคราะห์หิทธิพลของหลักการบริหารงาน โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุ พบว่า หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร (Organizing) ด้านการนำ (Leading) ด้านการควบคุม (Controlling) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) ด้านการบริหารคุณธรรม (Morality) และด้านการประสานงาน (Mediation)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ด้านการวางแผน กรมการข้าวควรให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและสอดคล้องกับนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดทำแผนการติดตามผลที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างเหมาะสม

2) ด้านการจัดองค์การ กรมการข้าวควรพัฒนาและปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และสามารถปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการจัดบุคลากรปฏิบัติงาน กรมการข้าวควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจและความสามารถของแต่ละคน โดยการเพิ่มความหลากหลายของประสบการณ์และการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการทำงาน

4) ด้านการอำนวยการ กรมการข้าวควรพัฒนากระบวนการตัดสินใจและการสั่งการให้ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับลักษณะของงาน โดยการมอบหมายอำนาจและหน้าที่อย่างเหมาะสมกับบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง

5) ด้านการประสานงาน กรมการข้าวควรส่งเสริมการประชุมหารืออย่างต่อเนื่อง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการประสานงานและลดความขัดแย้งระหว่างฝ่าย

6) ด้านการรายงาน กรมการข้าวควรกำหนดเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสในการรายงานและเพิ่มแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่พัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาต่อเนื่องเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถติดตามความก้าวหน้าและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเหมาะสม

2) การศึกษาในอนาคตควรมีการเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการทำงาน หรือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถประยุกต์ใช้ได้หลายกรณี

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยการบริหารงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ หรือหน่วยงานที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกัน เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับกว้างขึ้น

บรรณานุกรม

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการข้าวกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. 2557. (2557, 30 ธันวาคม ค.ศ.).
ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 131 ตอนที่ 88 ก. หน้า 53-58.

กรมการข้าว. (2565). **แผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - พ.ศ. 2570)**. กรุงเทพฯ: กรมการข้าว.

กรมการข้าว. (2567). **อำนาจหน้าที่ของกรมการข้าว**. กรุงเทพฯ: กรมการข้าว.

กรมการข้าว. (2567). **โครงสร้าง อำนาจหน้าที่**. กรุงเทพฯ: กรมการข้าว.

กฤษฎา จรินทร์ และลัดดาวัลย์ ฤทธิ์สมบูรณ์. (2563). การบริหารจัดการองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. **วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์**, 3(2), 1-15.

กิตติสุนทร เตียววัฒนาตระกูล. (2554). **ทฤษฎีการบริหารการศึกษา**. สืบค้นเมื่อ 26 ธันวาคม 2567, จาก <http://portal.in.th/kitsuntorn/pages/1288/>

จุฑามาศ อ้วนแก้ว และกิ่งกาญจน์ นาคแก้ว. (2564). หลักการบริหารงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อาร์วี คอนเน็กซ์ จำกัด. **วารสารวิทยาการจัดการ คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**, 3(1), 109-119.

ชญมน พละบุญ. (2563). **อิทธิพลของปัจจัยด้านการจัดการในองค์กรและการจัดการเวลาต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐบาลขนาดใหญ่ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะ บริหารธุรกิจ เพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ชลิดา ทิพย์มงคล. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซูเปอร์ วอเตอร์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.

ทศพล จักรบุญมา. (2555). **ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการรับถ่ายโอนภารกิจงานทะเบียนราษฎรในอำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนศักดิ์ กุศลสร้าง และพรทิศา แสงเขียว. (2565). ปัจจัยการควบคุมภายในที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของนักบัญชีและผลการดำเนินงานขององค์กรในภาคตะวันตกของประเทศ ไ ท ย . *Journal of Modern Learning Development*, 7(11), 195-211.

นรภัทร อเนกโพธิ์. (2565). **ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทสหพัฒนพิบูลจำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นบนพรัตน์ ทรัพย์ปรกรณ์. (2565). **ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมการปกครองในจังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริฉัตร วงละคร. (2566). **องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงคุณภาพ: กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภารดา สวัสดิ์กรรณ, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, วิชิต สุรดินทร์กูร, กฤษณา ฟองธนกิจ และเสาวภาคย์ กระจำยยุทธ. (2564). ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจี แก๊ส จำกัด. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 4(3), 168–182.

สุรัชย์ พรหมปากดี. (2565). **ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. (2566). **ข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร**. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2567, จาก <https://www.oae.go.th>.

อิสระพงศ์ บุตรจันทร์ และคณะ. (2558). **ลักษณะพันธุ์ข้าวที่เหมาะสมสำหรับนาข้าวภาคตะวันออกเฉียงเหนือในสภาวะภูมิอากาศแปรปรวน**. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ

ข้าวและ กล้วยเมืองหนาว กลุ่มศูนย์วิจัยข้าวภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี 2558.
อุบลราชธานี.

Natcha. (2561). แนวความคิดทางการบริหารเชิงสถานการณ์ (The Contingency Approach).
สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2567, จาก <https://natcha-edtech.blogspot.com/2018/01/contingency-approach.html>

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาด

เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร

FACTORS INFLUENCING THE REASONS FOR REPEATED CRIMES OF PRISONERS AT THONBURI REMAND PRISON

IN BANGKOK METROPOLIS

มนุเชษฐ์ ด่านวิไล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร และ (2) เปรียบเทียบสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ นักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 3,688 คน ตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้สูตรทาโร ยามาเน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างทีเทส และเอฟเทส

ผลการวิจัยพบว่า (1) สาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสังคมวิทยา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย ด้านจิตวิทยาและด้านชีววิทยา และ (2) นักโทษเด็ดขาดที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน สำหรับนักโทษเด็ดขาดที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพก่อนต้องโทษ และจำนวนครั้งที่กระทำความผิดต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดในเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

คำสำคัญ: การกระทำผิดซ้ำ นักโทษเด็ดขาด เรือนจำพิเศษธนบุรี

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study the levels of recidivism causes among convicted prisoners in Thonburi Remand Prison in Bangkok Metropolis; and (2) to compare the causes of recidivism among convicted prisoners in Thonburi Remand Prison in Bangkok Metropolis, categorized by personal factors.

The research model was quantitative. The population consisted of 3,688 convicted prisoners in Thonburi Special Prison in Bangkok. Using the Yamane formula, a sample of 400 people was obtained. Data collection tools included questionnaires, with simple random sampling. Data analysis was conducted by calculating frequency, percentage, mean, standard deviation, a t-test, and an F-test.

The research results found that: (1) the causes of recidivism among convicted prisoners at Thonburi Remand Prison in Bangkok were found to be generally low. When examined by individual aspects, ranking from highest to lowest average, the sociological aspect was at a moderate level, while the psychological and biological aspects were at a low level; and (2) convicted prisoners with different genders had statistically significant differences in recidivism causes at the 0.05 level. Therefore, the hypothesis was accepted. However, for convicted prisoners with different ages, marital statuses, education levels, pre-conviction occupations, and the number of offenses, the causes of recidivism did not differ, leading to the rejection of the hypothesis.

Keywords: Reasons for Repeated, Crimes of Prisoners, Thonburi Remand Prison

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมราชทัณฑ์ เป็นหน่วยงานในการแก้ไขปัญหามีภารกิจในการควบคุมผู้ต้องขังให้เป็นไปตามคำพิพากษาของศาล และพัฒนาพฤตินิสัย เพื่อให้ผู้ต้องขังกลับตนเป็นคนดีคืนสู่สังคม ตลอดจนต้องดำเนินการตามภารกิจในการแก้ไขปัญหของกระบวนการยุติธรรม เพื่อให้กระบวนการยุติธรรม เชื่อถือได้ เป็นที่ยอมรับของประชาชนและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงการเป็นส่วนหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมราชทัณฑ์สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนปฏิบัติราชการกรมราชทัณฑ์ ซึ่งมีเป้าประสงค์หลักในการดำเนินการคือ การควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขังให้เป็นพลเมืองดี มีอาชีพที่สุจริต ดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ

พอเพียง ความสำเร็จในการดำเนินการภายใต้แผนปฏิบัติราชการ เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ กระบวนการยุติธรรมบรรลุถึงเป้าหมาย การเคารพลสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติต่อประชาชนโดยเสมอภาค มีความเป็นกลาง น่าเชื่อถือ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีจริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ อำนาจความยุติธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการพัฒนา มาตรการอื่นแทนโทษทางอาญา สร้างความสมดุลระหว่างการบังคับโทษ ตามคำพิพากษากับการให้โอกาสผู้ต้องโทษกลับคืนสู่สังคม โดยในกระบวนการควบคุมและพัฒนาพฤติกรรมผู้ต้องขัง และเปิดโอกาสให้ภาคส่วนอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารการ บังคับโทษ ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับยุทธศาสตร์ชาติในการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ตามเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ของแผน ดังนั้น การดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการกรมราชทัณฑ์ จะทำให้เกิดผลสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินการตามกฎหมาย อย่างเป็นธรรมจะเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และทำให้การอำนวยความยุติธรรมเป็นไปโดยเสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม ทัวถึง ปราศจากการเลือกปฏิบัติ ตลอดจนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ สร้างเจ้าหน้าที่ที่มีความกล้าหาญทางจริยธรรม เป็นมืออาชีพ บูรณาการเชื่อมโยงทำงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เน้นเป้าหมายในการขับเคลื่อนงานราชทัณฑ์ให้เกิดประสิทธิภาพในการป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำผิดซ้ำ (กรมราชทัณฑ์, 2565)

เรือนจำพิเศษธนบุรี มีเป้าหมายอีกอย่างหนึ่งของกรมราชทัณฑ์คือ การคืนคนดีสู่สังคมและป้องกันมิให้ผู้ต้องขังหลบหนีกลับมากระทำผิดซ้ำภายหลังพ้นโทษ ผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำส่วนใหญ่ไม่เกรงกลัวต่อคำว่าคุก ไม่เกรงกลัวต่อคำประณามจากคนในสังคม ไม่เกรงกลัวต่อบาป และไม่เกรงกลัวต่อการขาดอิสรภาพ แม้ว่าจะเคยได้รับโอกาสในการกลับตัวเป็นคนดีมาแล้วแต่ยังกลับมากระทำผิดซ้ำอีก โดยเฉพาะคดียาเสพติดมีการกระทำผิดซ้ำมากที่สุด แม้ว่าจะได้รับการอภัยโทษ และพักการลงโทษแก่ผู้ต้องขังแล้วก็ตาม การกระทำผิดซ้ำจึงเป็นปัญหาของเรือนจำและสังคมที่สำคัญอย่างยิ่งปัญหาหนึ่ง ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยจะนำไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางป้องกันการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขัง ถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่ง ถ้าหากทำได้สำเร็จและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ก็จะเป็นผลดีต่อสังคมและประเทศชาติ รวมทั้งจะนำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอต่อหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. นักโทษเด็ดขาดที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. นักโทษเด็ดขาดที่มีอายุต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
3. นักโทษเด็ดขาดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
4. นักโทษเด็ดขาดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
5. นักโทษเด็ดขาดที่มีอาชีพก่อนต้องโทษต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
6. นักโทษเด็ดขาดที่มีจำนวนครั้งที่กระทำผิดต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

สาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดในเรือนจำพิเศษธนบุรี ตามทฤษฎีของอาชญากรรมหรือการทำความผิดของ Gibbon (1982)

ด้านพื้นที่

เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

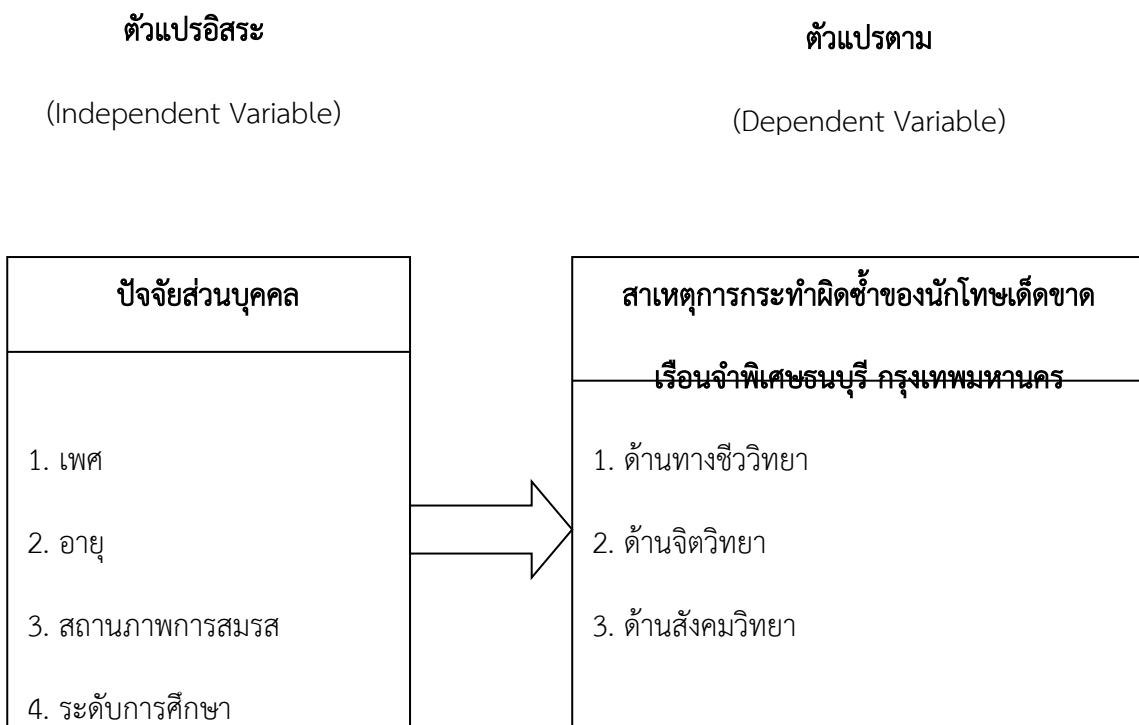
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ นักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี จำนวน 3,688 คน (เรือนจำพิเศษธนบุรี, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ การคำนวณตามวิธีการจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคาดเคลื่อน .05 ความเชื่อมั่น จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การจำแนกลักษณะผู้ต้องขังในประเทศไทย
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุการกระทำผิดซ้ำ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดซ้ำ
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเรือนจำพิเศษธนบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักโทษเด็ดขาดในเรือนจำพิเศษธนบุรี มีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสโสดก่อนต้องโทษครั้งล่าสุด ระดับการศึกษาประถมศึกษา ก่อนต้องโทษครั้งล่าสุด อาชีพรับจ้างทั่วไปก่อนต้องโทษ และมีจำนวนครั้งที่กระทำผิด 2 ครั้ง

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสังคมวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย ด้านจิตวิทยา และ ด้านชีววิทยา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านผลการวิจัยมีดังนี้

2.1 ด้านชีววิทยา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า กระทำผิดซ้ำเพราะรู้เท่าไม่ถึงการณ์อยู่ในระดับ กระทำผิดซ้ำ เพราะต้องการหาประสบการณ์อยู่ในระดับน้อย กระทำผิดซ้ำเพราะถูกทำร้ายอยู่ในระดับน้อย กระทำผิดซ้ำ เพราะสรีระของท่านเอื้อต่อการกระทำผิดอยู่ในระดับน้อยที่สุด และกระทำผิดซ้ำเพราะมีปมด้อยทางด้านร่างกายอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ด้านจิตวิทยา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า มีข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ กระทำผิดซ้ำเพราะมีความยับยั้งชั่งใจต่อสิ่งเร้าไม่ได้ กระทำผิดซ้ำเพราะมีอารมณ์รุนแรง ฉุนเฉียวและกระทำผิดซ้ำ เพราะความเคยชินเป็นนิสัย ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับน้อย ได้แก่ กระทำผิดซ้ำ เพราะมีปัญหาทางจิตและกระทำผิดซ้ำ เพราะต้องการท้าทายกฎหมายหรือการถูกจับกุม

2.3 ด้านสังคมวิทยา พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กระทำผิดซ้ำเพราะครอบครัวมีฐานะยากจน กระทำผิดซ้ำเพราะอาศัยอยู่ในชุมชนที่เกิดอาชญากรรมบ่อย กระทำผิดซ้ำเพราะถูกสังคมตีตราว่าเคยติดคุกมาก่อน กระทำผิดซ้ำเพราะอาศัยอยู่ในชุมชนที่เกิดอาชญากรรมบ่อย และกระทำผิดซ้ำเพราะคนในครอบครัวชักนำอยู่ในระดับน้อย

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 นักโทษเด็ดขาดที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ยอมรับสมมติฐาน

3.2 นักโทษเด็ดขาดที่มีอายุต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

3.3 นักโทษเด็ดขาดที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

3.4 นักโทษเด็ดขาดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

3.5 นักโทษเด็ดขาดที่มีอาชีพก่อนต้องโทษต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

3.6 นักโทษเด็ดขาดที่มีจำนวนครั้งที่กระทำผิดต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสังคมวิทยา อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่อยู่ในระดับน้อย ประกอบด้วย ด้านจิตวิทยาและด้านชีววิทยา ทั้งอาจเนื่องจากประเทศไทยมีกฎหมายเพิ่มโทษผู้กระทำความผิดซ้ำด้วยการลงโทษผู้กระทำผิดที่มีประวัติการกระทำผิดมาก่อนให้หนักขึ้นกว่าอัตราโทษที่ศาลจะลงแก่บุคคลดังกล่าวในอัตราหนึ่งในสามหรือกึ่งหนึ่ง เช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 92, 93 หรือพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ.2522 มาตรา 97 เป็นต้น รวมไปถึงประมวลกฎหมายอาญามาตรา 58 ที่ให้นำโทษที่ศาลรอการลงโทษไว้ในคดีก่อนเพื่อให้โอกาสผู้กระทำผิดกลับตัวและแก้ไขตนเองมาบวกเข้ากับโทษในคดีหลังของผู้กระทำผิด ดังกล่าวที่ไม่เช็ดหลาบการกระทำผิดกฎหมายซ้ำอีกแต่บทบัญญัติดังกล่าวไม่อาจยับยั้งการกระทำผิดซ้ำหลังจากพ้นโทษได้ ในขณะที่ผู้ต้องขังทุกคนที่จะพ้นโทษออกมาจะต้องผ่านการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยและการดูแลหลังปล่อยอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำ อันเนื่องมาจากที่ต้องออกมาเผชิญกับโลกใบใหญ่และสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำและบีบคั้น โดยรัฐจะต้องจัดสรรงบประมาณ สำหรับการนี้ และร่วมมือกับภาคประชาสังคม ในการเตรียมความพร้อมก่อนปล่อยและดูแลหลังปล่อยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง (นันทิ จิตสว่าง, 2565) สำหรับการกระทำผิดซ้ำอาจเกิดขึ้นสาเหตุภายใน อันได้แก่ สาเหตุทางด้านชีววิทยา (ชีวกายภาพ) และสาเหตุทางด้านจิตวิทยา (จิตใจ) และสาเหตุภายนอก ได้แก่ สาเหตุทางด้านสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวลิท กลิ่นแข และคณะ (2563) ที่พบว่า สาเหตุของการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำของจังหวัดแม่ฮ่องสอน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านครอบครัวและปัจจัยด้านสังคมและชุมชน ในขณะที่ สัตถา ดาเวียงและ

พิชัยรัฐ หมั่นดวง (2565) ได้ทำวิจัยเรื่องการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอ ภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุวัฒน์ มีเพียร และบุญเหลือ บุบผามาลา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดของผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดของผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน นักโทษเด็ดขาดที่มีเพศต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน สำหรับนักโทษเด็ดขาดที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพก่อนต้องโทษ และจำนวนครั้งที่กระทำความผิดต่างกัน มีสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดในเรือนจำพิเศษธนบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สัตตา ดาเวียงและ พิชัยรัฐ หมั่นดวง (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่องการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ และระดับการศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิที่มีเพศ สถานภาพ และอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดแตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกระทำผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอภูเขียว ได้แก่ ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและให้โอกาสผู้กระทำความผิดหรือผู้ต้องหาได้กลับตัวกลับใจเป็นคนดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุวัฒน์ มีเพียร และบุญเหลือ บุบผามาลา (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดของผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำในคดียาเสพติดของผู้ต้องขังเรือนจำกลางอุดรธานี ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน พบว่าผู้ต้องขังที่มีอาชีพก่อนต้องโทษ รายได้ก่อนต้องโทษประเภทของยาเสพติด ฐานความผิด และกำหนดโทษจำคุกต่างกัน มีปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำ โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ต้องขังที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการประกอบอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ต้องขังที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำผิดซ้ำโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นคพพัฒน์ สิ้นเย็น (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การกระทำความผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบการกระทำความผิดซ้ำของผู้ต้องขัง พบว่า ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่กระทำความผิดมีผลต่อการกระทำความผิดซ้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ต้องขังที่มี เพศ

อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาต้องโทษ อาชีพก่อนต้องโทษ ฐานะทางครอบครัว บุคคลที่ดูแลก่อนต้องโทษ และสภาพแวดล้อมในชุมชนแตกต่างกันมีการกระทำความผิดซ้ำไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ควรจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้ต้องขังรู้สึกรักและภูมิใจในตนเองเป็นการลดความรู้สึกว่าตนเองมีปมด้อยหรือไร้ค่า

1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโทษของการกระทำผิดกับผู้ต้องขังอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

1.3 เจ้าหน้าที่ควรจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายให้กับผู้ต้องขังเพื่อลดการกระทำผิดซ้ำโดยการทำความเข้าใจกฎหมายหรือการถูกจับซ้ำ

1.4 สมาชิกในครอบครัวควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ทั้งทางด้านกายภาพและด้านจิตใจของผู้ต้องขังให้สามารถอยู่ร่วมกับกันอย่างมีความสุข

2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมและสร้างความผูกพันในครอบครัวเพื่อสร้างโอกาสในการใช้ชีวิตของผู้ต้องขังหลังพ้นโทษอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้ต้องขังที่กระทำผิดซ้ำในเรือนจำพิเศษธนบุรี

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงลึกโดยการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกและหลากหลายมากขึ้นเกี่ยวกับสาเหตุการกระทำผิดซ้ำของนักโทษเด็ดขาดเรือนจำพิเศษธนบุรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมราชทัณฑ์. (2565). การเฝ้าระวังผู้ต้องขังคดียาเสพติดมิให้กระทำผิดซ้ำ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ราชทัณฑ์.
 ขวลิต กลิ่นแข, เกชา ใจดี, ญฐวรรธน์ เสมียนเพชร, สุพัตรา สมวงศ์ และทิพวรรณ สุวรรณโน.(2563).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกระทำผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำของจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วารสารวิชาการ สถาบัน

วิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. Received: 2020-09-09: Revised: 2020-11-16: Accepted: 2020-11-18, 253-261.

นคพัฒน์ สิ้นเย็น.(2564).การกระทำความผิดซ้ำของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.วารสารวิชาการ
การจัดการภาครัฐและเอกชน, 3(1).

นัทธี จิตสว่าง.(2565).“แนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้กระทำความผิดโดยไม่ใช่เรือนจำ”.
วารสารราชทัณฑ์.

ภาณุวัฒน์ มีเพียร และบุญเหลือ บุษปมาลา.(2564).ปัจจัยที่ทำให้มีการกระทำความผิดซ้ำในคดียาเสพติดของผู้
ต้องขังเรือนจำกลางอุดรธานี .Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(3).

สัตธา ดาเวียงและ พิชัยรัฐ หมั่นด้วง.(2565).การกระทำความผิดซ้ำคดียาเสพติดของผู้ต้องขังในเรือนจำอำเภอกุ
เชียว จังหวัดชัยภูมิ. Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(5).

ภาษาอังกฤษ

Gibbon, C. (1982). *Society, Crime and Criminal Behavior*. (4th Edition). New Jersey: PrenticeHall.

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

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ

อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

SERVICE QUALITY OF LAO KHWAN SUBDISTRICT, MUNICIPALITY LAO KHWAN DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE

มานพ จันทร่นาลาว

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจำนวนประชากร 7,009 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ 378 คนโดยการคำนวณใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านประชาสัมพันธ์ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ (2) ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานสถิติทดสอบที (t-test) พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานองค์การบริหารส่วนตำบลพอพลอยอำเภอพอไร่ จังหวัดตราด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($t = 3.331, p = .001$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกาญจนบุรี

ABSTRACT

This research aimed (1) to study the service quality of Lao Khwan Subdistrict Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province and (2) to compare the level of public opinion on its service quality of Lao Khwan Subdistrict Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province.

This study was a quantitative research that used a survey research method of 7,009 people from a sample of 378 people by calculating using the Taro Yamane formula. The statistics used for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe's pairwise comparison of means.

The research results found that (1) the service quality of Lao Khwan Subdistrict Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province was at a high level. When considering each aspect, it was found that the quality of service in all aspects was at a high level. The first rank was public relations, followed by service process and service personnel, respectively. (2) People of different genders had different opinions on the service quality of Lao Khwan Subdistrict Municipality, Lao Khwan District, Kanchanaburi Province. The results of the t-test hypothesis testing found that people of different genders had different opinions on the overall service quality of Bo Ploi Subdistrict Administrative Organization, Bo Rai District, Trat Province, with statistical significance at the .001 level ($t = 3.331$, $p = .001$). When considering each aspect, it was found that opinions on the service quality of the service process were significantly different at the .001 level, and the service personnel were significantly different at the .05 level. Public relations and facilities and locations were not different.

Keywords: Quality, Service Provision, Subdistrict Administrative Organization, Kanchanaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจในการปกครองเป็นแนวคิดที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีความคล่องตัว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินการกิจด้านบริการสาธารณะแทนรัฐส่วนกลาง อันเป็นการส่งเสริมหลักประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับท้องถิ่น (กระทรวงมหาดไทย, ๒๕๖๓)

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๖) ได้กำหนดบทบาท หน้าที่ และภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจน ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม และการบริการสาธารณะ ซึ่งครอบคลุมถึงการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร การจัดเก็บภาษี การรักษาความสะอาด ความปลอดภัย และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนใน

พื้นที่ โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ที่สะท้อนปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ (สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจ, ๒๕๖๔)

ในปัจจุบัน รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะในระดับท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด แนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นกลไกหนึ่งที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม การที่ภาครัฐมอบหมายภารกิจให้ อปท. รับผิดชอบงานบริการสาธารณะ เช่น การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ทะเบียนราษฎร สาธารณูปโภคพื้นฐาน การพัฒนาเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในทุกมิติ ล้วนสะท้อนถึงความสำคัญของบทบาท อปท. ในฐานะหน่วยงานด่านหน้าในการพัฒนาท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๒)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่เพียงผู้ปฏิบัติงานตามนโยบายเท่านั้น หากแต่เป็นกลไกที่สะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยตรง และเป็นผู้ประสานงานสำคัญในการผลักดันนโยบายรัฐให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างแท้จริง ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการภาครัฐโดย อปท. จึงมีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อภาครัฐโดยรวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลเลาขวัญ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีประจำปี 2567 จำนวน 7,009 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีประจำปี 2567 โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คนการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ภูมิหลังของประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้ต่อเดือน
2. ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการองค์การของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านกระบวนการบริการ

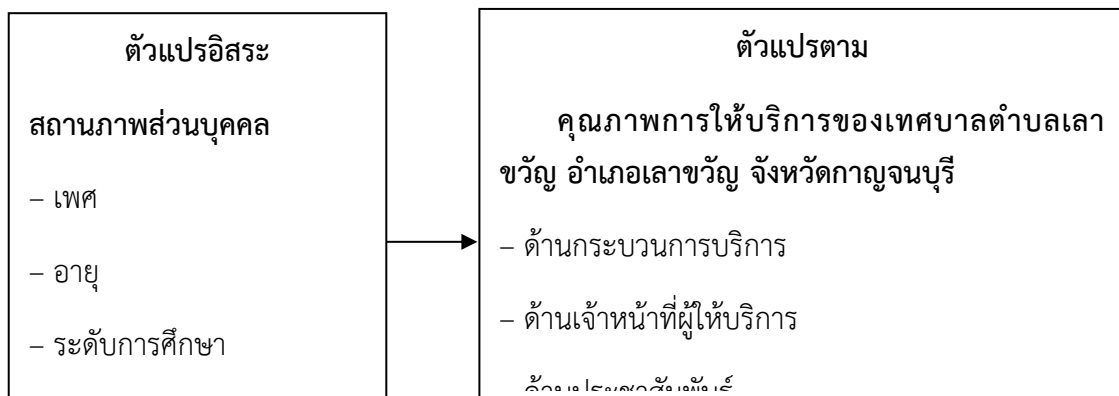
2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ด้านประชาสัมพันธ์

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. นโยบายภาครัฐเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

นับตั้งแต่มีการประกาศใช้กฎหมายสำคัญสองฉบับ ในการพัฒนาระบบราชการไทย ได้แก่ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 รวมทั้งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ที่ผ่านมานั้นถือเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาระบบราชการไทย เพื่อพัฒนาการให้บริการของประชาชนที่ดีขึ้นปรับบทบาทภารกิจและขนาดของราชการให้เหมาะสม ยกระดับการทำงานให้เทียบเท่ามาตรฐานสากลและตอบสนองต่อการบริหารการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546 ก, หน้า 5)

การพัฒนาระบบราชการในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาได้มีการเริ่มต้นผลักดันระบบราชการไทยให้มุ่งสู่ความเป็นราชการยุคใหม่ มีขีดสมรรถนะสูงขึ้น มีการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น ข้าราชการสามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายสิ่งหลายอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานการณรงศ์สร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพการให้บริการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้มีการกำหนดให้ทุกส่วนราชการลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการประชาชนลง 30-50% และการจัดรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้บริการเชิงรุก ศูนย์บริการร่วมและเคาน์เตอร์บริการประชาชน ซึ่งเป็นการนำบริการของรัฐให้เข้าถึงประชาชน โดยไปตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน อีกทั้งยังให้ความสำคัญในการสร้างราชการให้ใสสะอาด เพื่อสร้างระบบถ่วงดุลในทุกกระดับ และลดความเสี่ยงในการทุจริตและประพฤติมิชอบและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่โปร่งใส รวมทั้งกระตุ้นให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตระหนักถึงภัยในการทุจริต โดยจัดให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในการรับฟังข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของข้าราชการและประชาชน เป็นต้น (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2546 ก, หน้า 6-7)

กระบวนการในการสร้างระบบราชการให้มีการปรับเปลี่ยนระบบราชการภายในกระทรวงเข้าสู่การบริหารงานตามแนวทางของ “ราชการยุคใหม่ไทยแลนด์ 4.0” ที่มีสมรรถนะสูงขึ้นอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้รับบริการมากขึ้น สามารถทำงานอย่างเต็มศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนสามารถแปลงนโยบายของรัฐบาลตามบทบาท ภารกิจของกระทรวงที่กฎหมายกำหนดหรือได้รับมอบหมายสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีความคุ้มค่า และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนนั้น จำเป็นต้องมีทิศทางการดำเนินงานในแต่ละเรื่องที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในทุกมิติของการพัฒนาระบบราชการให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการโดยยึดหลักการที่สำคัญ คือ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ก.พ.ร. ได้กำหนดเป้าหมายไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546–2550) ดังนี้ 1) ประชาชนร้อยละ 80 โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการ และ 2) ขึ้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้บริการประชาชนลดลงได้มากกว่าร้อยละ 50 โดยเฉลี่ยภายในปี พ.ศ. 2550 (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนสำนักงาน ก.พ., 2546 ข, หน้า 8)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปี 2567 จำนวน 7,009 คน (เทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี, 2567)

2. กลุ่มตัวอย่างวิจัย จำนวน 378 คน จากสูตร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการบริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านประชาสัมพันธ์
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ลักษณะของแบบสอบถามตอนนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดระดับความคิดเห็นเรียงลำดับจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างและพัฒนาเครื่องมือขึ้น ตามกรอบแนวคิดของการศึกษา มีลำดับขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ และการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการวิจัยเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และภาษาที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และวิธีการในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาดำเนินการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทุกกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดกลับมา เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์และความถูกต้อง ทั้งนี้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 378 ฉบับ คิดเป็นร้อยละของการตอบกลับ (Respond Rate) ร้อยละ 100
3. นำข้อมูลที่ได้มาใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	หมายถึง	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	หมายถึง	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	หมายถึง	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	หมายถึง	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด	หมายถึง	1	คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลคำถามที่เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น ใช้วิธีการบรรยายความเรียง
3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้

นำคะแนนที่ได้คำนวณค่าเฉลี่ยและกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 ,หน้า 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับ	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับ	มาก	
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับ	ปานกลาง	
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับ	น้อย	ค่าเฉลี่ย 1.00
– 1.50	หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับ	น้อยที่สุด	

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1. ค่าร้อยละ (%)
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. t-test

5. F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 378 คน พบว่า เพศ : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 55.03 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.97

อายุ : ช่วงอายุที่มีจำนวนมากที่สุดคือ 26–35 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.39 รองลงมาคือช่วงอายุ 36–45 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 25.13 และช่วงอายุ 46–55 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.87

ระดับการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 และระดับปวส./อนุปริญญา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.99

อาชีพ : ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาคือเกษตรกร จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.81 และผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 160 คน คิดเป็นร้อยละ 42.33 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68

ข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชากรวัยทำงานที่มีการศึกษาระดับกลางถึงสูง มีรายได้ระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง และเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐมากยิ่งขึ้น

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.67) ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงถึงความสามารถของเทศบาลในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ทันสมัย และทั่วถึง

ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.56) แสดงถึงความโปร่งใส เข้าใจง่าย ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.55) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพทักษะและความสามารถในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ประชาชน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก เช่นกัน แต่ต่ำที่สุดใน 4 ด้าน แสดงว่าประชาชนยังเห็นจุดที่ต้องพัฒนาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ป้ายบอกจุดบริการ ความสะอาด และความสะดวกของสถานที่

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

เพศ : พบความแตกต่างของความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้าน

กระบวนการบริการ ($p < .001$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($p < .05$) ซึ่งเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย

อายุ : ไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน แสดงว่าเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างเท่าเทียมทุกกลุ่มอายุ

ระดับการศึกษา : ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าประชาชนทุกระดับการศึกษารับรู้คุณภาพการบริการในทิศทางเดียวกัน

อาชีพ : ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงถึงมาตรฐานการให้บริการที่เสมอภาคในทุกกลุ่มอาชีพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน : ไม่พบความแตกต่างของความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้านของคุณภาพการให้บริการ แสดงว่าเทศบาลให้บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มรายได้

4. การรวบรวมข้อเสนอแนะจากประชาชน

จากข้อเสนอแนะปลายเปิดในแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาล เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงที่มีผู้มาใช้บริการหนาแน่น ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุและผู้พิการ

พัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ และปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สรุปภาพรวม ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยทุกข้อ โดยสามารถระบุระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านได้อย่างชัดเจน เปรียบเทียบความคิดเห็นตามสถานภาพส่วนบุคคลได้อย่างเป็นระบบ และสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะที่สะท้อนจากประสบการณ์จริงของประชาชน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในส่วนนี้มุ่งวิเคราะห์เชิงลึกถึงผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเลาขวัญ โดยเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยและบริบทที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนเพื่อชี้ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาสในการพัฒนา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และต่อยอดการวิจัยในอนาคต

1. คุณภาพการให้บริการงานฝ่ายคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี

คุณภาพการให้บริการงานฝ่ายคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเลาขวัญ อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมีการปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ โดยเฉพาะซึ่งปรับเปลี่ยนมาใช้ในการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาให้บริการประชาชน และพัฒนาผู้ให้บริการให้มีจิตใจแห่งการบริการมากยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ รุ่งมรกต (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานเขตบางซื่อ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจมากอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านสถานที่ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการบริการทั่วไป ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการเพศต่างกัน การศึกษาต่างกันอาชีพต่างกัน และช่วงเวลามารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตบางซื่อแตกต่างกันรวมทั้งงานวิจัยของ อานาจ ชมภูนิช (2551) ที่มีผลการวิจัยในความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับที่ดีมาก นั้นได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอยิ้ม อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้านโดย

อันดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยี รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านประชาสัมพันธ์และด้านสถานที่ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการพบว่า ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอยิ้ม อำเภอมัครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายหลังการดำเนินโครงการอำเภอยิ้ม อำเภอมัครชัยศรี จังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .001

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เทศบาลควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการ พัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านที่ประชาชนให้คะแนนน้อยกว่าด้านอื่น เช่น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ควรมี การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ และวางแผนจัดกำลังคนอย่างเหมาะสมในช่วงที่มีประชาชนมาใช้บริการหนาแน่น เช่น ต้นเดือน สิ้นเดือน หรือช่วงเทศกาล
3. จัดทำ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางเทคโนโลยี ด้วยการใช้หอกระจายข่าว วิทยุชุมชน หรือสื่อสิ่งพิมพ์ในหมู่บ้าน
4. จัดให้มี การอบรมบุคลากรในเรื่องจิตบริการ มารยาทราชการ และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
5. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการจากประชาชนอย่างสม่ำเสมอ และนำผลไปปรับปรุง เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรดำเนินการวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการ เพื่อเข้าใจถึงความรู้สึก ประสบการณ์ และปัญหาในระดับปัจเจก
2. ควรขยายการวิจัยไปยังเทศบาลตำบลอื่นในเขตอำเภอลำลูกเกดหรือจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อเปรียบเทียบและหาแนวทางพัฒนาเชิงพื้นที่ร่วมกัน
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่ให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ข้ามองค์กร

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ปุลาภ. (2563). การศึกษาปฏิบัติการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานร่วมกับการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์เป็นฐาน. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369
- กนกพร กระจางแสง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). แรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร. วารสารบริหารธุรกิจ, 40(3), 1–15
- ภาณุวัตร นิวันติ. (2565). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภาวดี โพธิ์ศรี. (2567). รูปแบบเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ (IKCLA) โดยใช้สื่อประสม. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 18(1), 367–369.
- สุวรรณรัตน์, ร. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรวัยทำงาน. วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(3), 63–70
- ธรรมนันท์, ภ., ศรีทวาศ์, ป., & สำนึก, ณ. (2566). การสร้างแรงจูงใจในการทำงานสมัยใหม่. วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 1(1), 1–18
- ศรีจารุเมธีญาณ, จ., & อุดมืองเพีย, ส. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้. วารสารมจร อุบลปริทรรศน์, 5(1), 1–15
- เล็กประทุม, อ., & สิงห์วี, ณ. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(1), 174–217
- ชิงค์, ก., วงศ์ตาเขียว, ส., รอบรู้, จ., & วงษ์วานิช, บ. (2566). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน. นวัตกรรมสหวิทยาการ, 1(1), 1–15

การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ในจังหวัดเชียงใหม่

DRIVING PARTICIPATION OF THAI WOMEN EMPOWERMENT FUNDS IN CHIANG MAI PROVINCE

เยาวเรศ ชินวัตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 715,502 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณด้วยสูตรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Samples) และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ระดับความคิดเห็นของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการตัดสินใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.57) ด้านการปฏิบัติการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.61) ด้านการรับผลประโยชน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.66) และด้านการประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.86) และ (2) ผลการเปรียบเทียบการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่

แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีใน จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การขับเคลื่อน กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี การมีส่วนร่วม จังหวัดเชียงใหม่

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the driving participation of Thai Women Empowerment Funds in Chiang Mai Province, and (2) to compare the driving participation of Thai Women Empowerment Funds in Chiang Mai Province classified by individual factors.

The research was quantitative. The population consisted of 715,502 female citizens aged 18 years and over residing in Chiang Mai Province. The sample size was determined by using the Yamane formula, resulting of 381 sample. The research instrument was a questionnaire. Statistics used for data analysis included percentages, means, and standard deviations. Hypothesis testing included t-tests and F-tests.

The research results found that (1) The driving participation of Thai Women Empowerment Funds in Chiang Mai Province, overall, the opinion was high ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.68). When considering each aspect, the decision-making aspect had a high opinion ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.57). The operational aspect the opinion on the benefit-receiving aspect was at a high level ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.61). The opinion on the evaluation aspect was at a high level ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.66). The opinion on the evaluation aspect was at a high level ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.86), and (2) the comparison of the driving participation of Thai Women Empowerment Funds in Chiang Mai Province classified by individual factors found that people with different ages, marital status, education levels, and occupations had no different opinions on driving participation of Women's Development Fund in Chiang Mai Province were no different.

Keywords: Participation Driving, Participation, Thai Women Empowerment Funds, Chiang Mai Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บทบาทของผู้หญิงเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งจากการดำเนินนโยบายของพรรคการเมือง ตั้งแต่สมัยพรรคไทยรักไทย มีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้ามามีส่วนทางการเมืองมากขึ้น และได้ให้โอกาสผู้หญิงได้รับตำแหน่งทางการเมือง มีการจัดตั้งหลักสูตรการอบรมเพื่อช่วยส่งเสริมให้ผู้หญิงเข้ามามีส่วนทางการเมือง แต่ที่ชัดเจนคือนโยบายที่เกิดขึ้นเรื่องกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ถือเป็นการส่งเสริมให้ผู้หญิงดึงศักยภาพของตนเองมาช่วยสังคมให้มากที่สุด ถือว่าเป็นนโยบายที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพให้ผู้หญิงได้มีโอกาสได้รับการอบรมความรู้ต่าง ๆ ซึ่งต้องทำต่อเนื่อง นโยบายที่เปิดโอกาสให้ผู้หญิงได้ใช้ศักยภาพตนเองที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ (อัญธิษฐา อักษรศรี และวันชัย แสงสุวรรณ, 2564)

“กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี” เป็นกองทุนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ปัญหาและให้โอกาสแก่สตรีที่ขาดโอกาสในสังคม จากปัญหาการถูกเลือกปฏิบัติอันไม่เป็นธรรม และใช้เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนแบบดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาอาชีพ สวัสดิภาพ สวัสดิการให้แก่สตรี เครือข่ายสตรี และผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในสังคมตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศทุกพื้นที่ที่ชุมชน เพื่อรวมกลุ่มกันเป็นกลุ่มคนหรือองค์กร ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมพัฒนาเป็นพลังทางสังคมที่เข้มแข็ง โดยมีกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังเป็นหน่วยประเมินผลทุนหมุนเวียน

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ดำเนินการในระยะแรกภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พ.ศ. 2555 ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2555 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2558 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 และให้มีสำนักงานคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติ อยู่ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรีต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีมติเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2557 เห็นชอบให้โอนย้ายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และสำนักงานคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติไปสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย โดยคณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2558 ให้จัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีขึ้นในกรมการพัฒนาชุมชน โดยได้รับงบประมาณตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำนวน 100,000,000 บาท (หนึ่งร้อยล้านบาทถ้วน) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดตั้งกองทุน ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 อนุมัติให้ควบรวม “กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (สสน.)” และ “กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย” เข้าเป็นทุนหมุนเวียนเดียวกัน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2559 (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2564)

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสตรี โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างอาชีพจากกองทุน มีการรวมตัวกันในระดับชุมชนและระดับจังหวัด เป็นทั้งกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้านในการสร้างผลิตภัณฑ์ออกจำหน่ายทั้งเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม โดยใช้เงินทุนจากการกู้ยืมของกองทุนซึ่งมีดอกเบี้ยต่ำหรือปลอดดอกเบี้ย ซึ่งนอกจากจะทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในชุมชนแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างภาวะผู้นำให้แก่สตรี พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น และเป็นการช่วยบรรเทาหนี้ให้ทุกคนเข้าใจปัญหาของสตรีมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งการลดปัญหาความรุนแรงต่อสตรีและนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดี การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีนั้น จะช่วยสร้างผลิตภัณฑ์สร้างสรรค์ใหม่ ๆ ภายในชุมชน จะก่อให้เกิดการยอมรับบทบาทสตรีมากยิ่งขึ้น โดยใช้ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เรียกว่า “จากล่างสู่บน” ที่เน้นแนวความคิดการมีส่วนร่วมของสตรีเป็นสำคัญ และการเกิดกลุ่มหรือองค์กรสตรี ตลอดจนมีการพึ่งพาตนเองเป็นเป้าหมาย โดยการดึงศักยภาพสตรีให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากขึ้น ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และการสาธารณสุขแก่สตรีทั้งในชนบทและเมือง ซึ่งแม้จะได้รับการยอมรับและถือปฏิบัติอย่างกว้างขวาง (อนิษฐา หาญรักดินนิม, 2564)

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งทุนสนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มรายได้ ส่งเสริมการรวมกลุ่ม และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการขับเคลื่อนงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล/เทศบาล และสำนักงานเลขานุการคณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอ (อกส.อ.) ได้ให้การส่งเสริม สนับสนุน สตรีในหมู่บ้านที่มีคุณสมบัติ สมัครเข้าเป็นสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพราะจะได้รับประโยชน์จากการเป็นสมาชิก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของแหล่งเงินทุนในการประกอบอาชีพ ที่ผ่านทางเงินทุนหมุนเวียนที่ให้ผู้ยืมเงินในอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำมาก และการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของสตรี ผ่านทางโครงการที่ใช้จากเงินอุดหนุนที่เป็นทุนให้เปล่า ในการนำไปพัฒนาศักยภาพของสตรีให้ดียิ่งขึ้น และให้แต่ละอำเภอ ยึดหลัก 4 ต. คือ ติดตาม ตรวจสอบ ตักเตือน ต่อเนื่อง เพราะจะทำให้การขับเคลื่อนงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อพี่น้องประชาชน (ศรัณยู มีทองคำ, 2564) อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างอาชีพ เสริมศักยภาพ และยกระดับคุณภาพชีวิตของสตรี แต่การดำเนินงานยังคงต้องพึ่งพากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกๆ ด้านทั้งด้านการตัดสินใจ การปฏิบัติ การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล เพื่อให้กองทุนสามารถตอบสนองต่อความต้องการและบรรลุเป้าหมายได้อย่างแท้จริง ดังนั้น การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดเชียงใหม่จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะเป็นหลักการพื้นฐานของการ

พัฒนาชุมชนแล้ว ยังเป็นกลไกที่ช่วยให้สตรีได้แสดงศักยภาพในการคิด การตัดสินใจ และการกำหนดทิศทางการพัฒนาในท้องถิ่น อันจะทำให้กองทุนดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของสตรีและชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เพื่อศึกษาการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดประเด็นใน 4 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการตัดสินใจ (2) ด้านการปฏิบัติการ (3) ด้านการรับผลประโยชน์ และ (4) ด้านการประเมินผล

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านการตัดสินใจ
- 2.2) ด้านการปฏิบัติการ
- 2.3) ด้านการรับผลประโยชน์
- 2.4) ด้านการประเมินผล

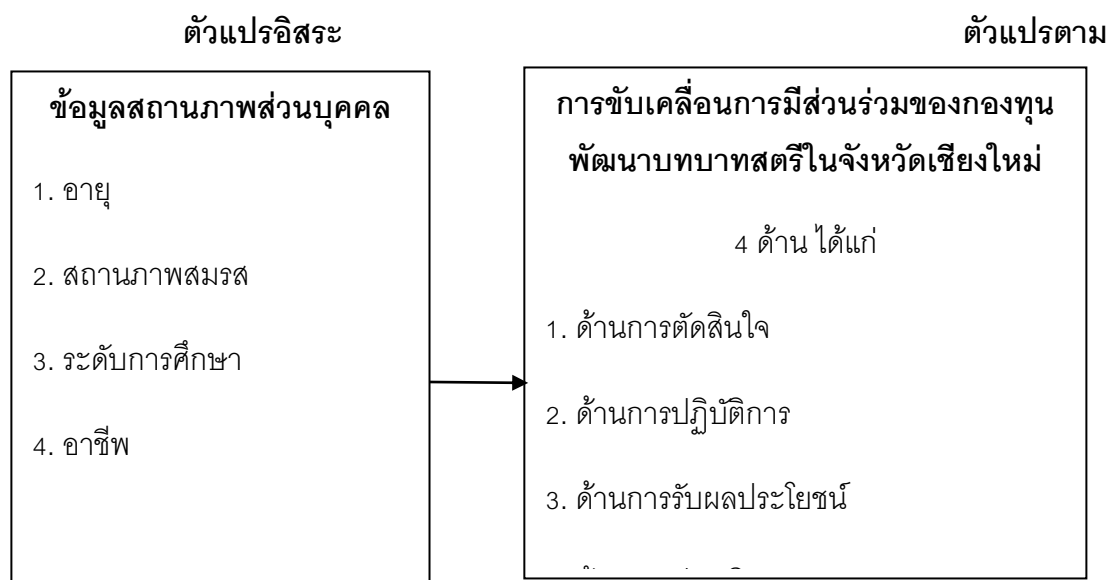
3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 715,502 คน ข้อมูลเดือน มกราคม 2568 (สถิติประชากรทาง การทะเบียนราษฎร, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2568)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทและการส่งเสริมบทบาทสตรี

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

Levinson (1964) ได้สรุปความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. บทบาท หมายถึง บทสถาน ความคาดหวัง ข้อห้าม ความรับผิดชอบ และอื่น ๆ ที่มีลักษณะในทำนองเดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้บทบาทตามความหมายนี้คำนึงถึงตัวบุคคลน้อยที่สุด แต่มุ่งไปถึงการบ่งชี้หน้าที่อันควรกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความเป็นไปของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่ง ที่คิดและกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

3. บทบาท หมายถึง การกระทำของบุคคลแต่ละคนที่สัมพันธ์กับโครงสร้างทางสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงตำแหน่งนั้น ๆ

Broom and Selznick (1977) ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1. บทบาทที่กำหนดไว้หรือบทบาทตามอุดมคติ (The Socially Prescribed or Ideal Role) เป็นบทบาทที่กำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้

2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าควรกระทำในหน้าที่ตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอาจไม่ตรงตามบทบาทที่กำหนดไว้ ไม่ตรงตามอุดมคติทุกประการ และอาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลก็ได้

3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performed Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลได้กระทำไปจริงตามความเชื่อ ความคาดหวัง ตลอดจนความกดดันและโอกาสที่จะกระทำในแต่ละสังคม ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Linton (1936) ได้ให้แนวความคิดในเรื่องสถานภาพ (Status) และบทบาท (Role) เขาเห็นว่าสถานภาพเป็นนามธรรม หมายถึง ฐานะหรือตำแหน่งจะเป็นเครื่องกำหนดบทบาทของตำแหน่งนั้น ๆ ว่าตำแหน่งนั้นจะมีภารกิจอย่างไรบ้าง ดังนั้น เมื่อมีตำแหน่งเกิดขึ้น สิ่งที่ควบคู่มากับตำแหน่งก็คือบทบาทของตำแหน่ง ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ จนกล่าวได้ว่า ไม่อาจจะมีบทบาทได้โดยปราศจากตำแหน่ง หรือไม่อาจมีตำแหน่งได้โดยปราศจากบทบาท บทบาทและตำแหน่งควบคู่กันเสมอ เปรียบเสมือนเหรียญ ถ้าด้านหนึ่งของเหรียญคือตำแหน่ง อีกด้านหนึ่งของเหรียญก็คือบทบาทนั่นเอง

Parsons and Shils (1951) กล่าวว่า สถานภาพและบทบาทเป็นหน่วยของระบบสังคม โดยยอมรับว่าสถานภาพและบทบาทเป็นคุณลักษณะของผู้แสดงในสังคมนั้น ๆ บทบาท คือ การจัดระเบียบของผู้แสดงเป็นการสร้างและกำหนดการมีส่วนร่วมของเขาในกระบวนการที่มีการกระทำร่วมกัน ซึ่งเป็นการรวมความคาดหวังที่เกี่ยวกับตนเองและบุคคลอื่นที่เขามีความสัมพันธ์ด้วย ส่วนสถานภาพคือ ตำแหน่งของผู้แสดงภายในสถาบัน เป็นตำแหน่งของผู้แสดงภายในระบบสังคม ซึ่งอาศัยกลไกของสังคมเป็นตัวกำหนด

Berlo (1966) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะบทบาทไว้ ดังนี้

1. บทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Role Prescriptions) คือ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นระเบียบอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้นจะต้องทำอะไรบ้าง
2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Descriptions) คือ บทบาทที่บุคคลได้กระทำจริงเมื่ออยู่ในบทบาทนั้น ๆ
3. บทบาทที่ถูกคาดหวัง (Role Expectations) คือ บทบาทที่ถูกคาดหวังโดยผู้อื่นว่าบุคคลที่อยู่ในบทบาทนั้น ๆ ควรกระทำอย่างไร

แนวความคิดเกี่ยวกับการขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ความเป็นมา

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เป็นกองทุนที่ดำเนินการภายใต้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2555 ตามนโยบายของรัฐบาลในสมัยนายกรัฐมนตรียิ่งลักษณ์ ชินวัตร โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่าหญิงและชายล้วนมีศักยภาพ และมีความรู้ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน การก่อตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในช่วงปี พ.ศ. 2555 จึงมีเป้าหมายเพื่อยกระดับและเสริมศักยภาพสตรี ซึ่งเป็นพลังสังคมที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ให้เปลี่ยนเป็นพลังทางสังคมที่เข้มแข็ง เป็นการเสริมพลังและเสริมความสามารถของสตรี ช่วยนำพาและร่วมสร้างสังคมไปสู่ความเสมอภาคอย่างสร้างสรรค์ และมีสันติสุขอย่างเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชาย

ต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีมติเมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2557 ให้โอนย้ายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีมาอยู่ที่กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย และนายกรัฐมนตรีได้เห็นชอบเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2557 ให้กรมการพัฒนาชุมชนดำเนินการจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่มีวัตถุประสงค์เดียวกันกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเดิม ภายหลังได้ดำเนินการขอจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่อยู่ในความดูแลของกรมการพัฒนาชุมชนแล้ว คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2558 ขึ้นในกรมการพัฒนาชุมชน โดยกรมการพัฒนาชุมชนได้รับจัดสรรงบประมาณในปี พ.ศ. 2559 จำนวน 100 ล้านบาท (หนึ่งร้อยล้านบาทถ้วน) และต่อมาเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 ได้มีการรวบรวมกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่เคยสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเข้ากับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ซึ่งทำให้การดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในปัจจุบันอยู่ภายใต้การดูแลและรับผิดชอบของกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่, 2559)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้มีการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานรวมถึงการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยกรมการพัฒนาชุมชนได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558 และข้อบังคับคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พ.ศ. 2559 ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนโดยมีพระราชบัญญัติและระเบียบที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นกลไกในการขับเคลื่อนกองทุน โดยรัฐบาลจะทำงานร่วมกับองค์กรสตรีตั้งแต่ระดับประเทศจนถึงระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้สตรีในทุกพื้นที่ ทุกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนา เพื่อสตรีทุกคน โดยความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรสตรีต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนกองทุน และเปิดโอกาสให้สตรีทุกคนได้ใช้ประโยชน์จากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งทุนที่สำคัญของสตรีในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจในชุมชนให้มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, 2567)

เป้าประสงค์/เป้าหมายหลัก

สตรีมีความมั่นคงด้านรายได้ มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบทบาทนำทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองในชุมชน (สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี, 2567)

วัตถุประสงค์ของกองทุน

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ภายหลังจากมีการรวบรวมกองทุนเดิมที่เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2555 มารวมกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ก่อตั้งโดยกรมการพัฒนาชุมชน ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการขับเคลื่อนกองทุนเพื่อให้นำไปสู่การตอบสนองการพัฒนาประเทศ โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่, 2559)

1) เป็นแหล่งเงินทุนหมุนเวียนดอกเบี้ยต่ำในการสร้างโอกาสให้สตรีเข้าถึงแหล่งทุนสำหรับการลงทุน เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ หรือเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้แก่สตรีและองค์กรสตรี

2) เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการส่งเสริมบทบาทและพัฒนาศักยภาพสตรีและเครือข่ายสตรีในการเฝ้าระวัง ดูแล และแก้ไขปัญหาสตรี การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสตรี นำไปสู่การสร้างสวัสดิภาพ หรือสวัสดิการเพื่อคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของสตรีและผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในสังคม

- 3) เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการส่งเสริม สนับสนุนการจัดกิจกรรมในการพัฒนาบทบาทสตรี การสร้างภาวะผู้นำ การพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านสังคมให้แก่สตรีและองค์กรของสตรี
- 4) เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการสนับสนุนโครงการอื่น ๆ ที่เป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสตรีตามที่คณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติพิจารณาเห็นสมควร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 715,502 (สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร, กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2568)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ประชาชนเพศหญิงที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 381 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2558)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 ชุด พร้อมดำเนินการเก็บคืนด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้อง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบทั้งหมด 381 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตัดสินใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.57) ด้านการปฏิบัติการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$, S.D. = 0.61) ด้านการรับผลประโยชน์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$, S.D. = 0.66) และด้านการประเมินผล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.86)

อภิปรายผล

. การขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตัดสินใจ เป็นด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการปฏิบัติการ และด้านการรับผลประโยชน์ ส่วนด้านการประเมินผล อยู่ในลำดับต่ำสุด เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายด้านสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการตัดสินใจ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความเห็นสูงสุดต่อการได้รับแจ้งผลการพิจารณาโครงการและการตัดสินใจของคณะกรรมการกองทุน เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่ช่วยสร้างความชัดเจนและความเข้าใจต่อการดำเนินงาน รองลงมาคือการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารและการแสดงความคิดเห็นต่อกองทุน ซึ่งช่วยให้ประชาชนรู้สึกมีส่วนร่วมในกระบวนการ ขณะที่ประชาชนให้ความเห็นน้อยที่สุดในเรื่องการวางแผนหรือให้ข้อเสนอแนะต่อโครงการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขั้นตอนดังกล่าวต้องอาศัยความรู้และความเข้าใจเชิงลึกในกระบวนการบริหาร ทำให้ประชาชนเข้าร่วมได้จำกัด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lisk (1985) ที่นิยามการมีส่วนร่วมโดยเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่จะนำมาสู่การยกระดับความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น จากการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในด้านการตัดสินใจทุกระดับและทุกรูปแบบกิจกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Uphoff (1980) ว่า ประชาชนในพื้นที่อาจจะไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น แต่พวกเขาสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในขั้นตอนต่อเนื่องเมื่อโครงการได้นำมาปฏิบัติในพื้นที่ โดยพบว่าการตัดสินใจในขั้นตอนต่อเนื่องเกิดขึ้นหลังการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น ซึ่งการตัดสินใจในขั้นตอนต่อเนื่องเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และวิพากษ์โครงการเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จมากกว่าการออกแบบโครงการในช่วงเริ่มต้น โดยเฉพาะการค้นหา

ความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้การนำโครงการไปปฏิบัติสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่มากที่สุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลประภัสสร รำพึงจิตต์ และภัทรกร จำยเพ็ง (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองทุน พัฒนาศักยภาพสตรีอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า แนวทางสำคัญในการยกระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองทุนพัฒนาศักยภาพสตรีอำเภอกำแพงแสน คือ การเปิดโอกาสให้สมาชิกกองทุนพัฒนาศักยภาพสตรีอำเภอกำแพงแสนได้ร่วมคิด และเสนอโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ และร่วมขับเคลื่อนโครงการในทุกกิจกรรมได้อย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัชชา ทิพนเตร (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบล จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ

2. ด้านการปฏิบัติการ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นว่าการปฏิบัติหน้าที่หรือทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจากกองทุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะช่วยให้การดำเนินงานของกองทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือบทบาทในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุน เช่น การช่วยจัดกิจกรรมหรือรณรงค์ ซึ่งสร้างความร่วมมือและส่งเสริมความสำเร็จของโครงการ ขณะที่ประชาชนให้ความเห็นน้อยที่สุดเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการอย่างต่อเนื่อง และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ และทักษะเพื่อพัฒนาการทำงานของกองทุน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนบางส่วนยังมีข้อจำกัดด้านเวลา ความสะดวก หรือความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวงศ์ ตูลาวัฒนากุล, ไพศาล พากเพียร และประสิทธิ์ กุลบุญญา (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่นก อำเภอวังสามสี จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากทุกด้าน และงานวิจัยของ วรพจน์ เพ็ญสูงเนิน (2567) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลเนินปอ อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการวิจัยด้านการปฏิบัติการณ์นี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร สุวรรณจันทร์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาศักยภาพสตรีอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานและการตอบสนองความต้องการของสมาชิก อยู่ในระดับปานกลาง และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกองทุน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ด้านการรับผลประโยชน์ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดกับการเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพสตรี เพราะกิจกรรมเหล่านี้ช่วยพัฒนาทักษะและเสริมสร้างความสามารถในการดำเนินชีวิต รองลงมาคือการได้รับการสนับสนุนในการประกอบอาชีพหรือพัฒนารายได้จากกองทุน ซึ่งช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ขณะที่ประชาชนเห็นน้อยที่สุดในเรื่องการเข้าถึงสิทธิประโยชน์จากโครงการของกองทุน ทั้งนี้อาจเกิดจากความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ยังไม่ครอบคลุมทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Caayupan (1985) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นกระบวนการที่ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ อรุณรังสี (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกกองทุนมีส่วนร่วมในการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ในระดับมาก โดยด้านที่มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ ด้านการรับผลประโยชน์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเสก สรรค์ ปญญาวุฑฺโฒ (จอมมะณี), สุรพล พรหมกุล และ ภาสกร ดอกจันทร์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน

4. ด้านการประเมินผล พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประชาชนเห็นด้วยมากที่สุดกับการมีโอกาสให้ข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานของกองทุน เพราะเป็นช่องทางที่เปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการทำงานของกองทุน รองลงมาคือประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานเพื่อประเมินผล และเข้าร่วมการประเมินผลโครงการของกองทุน ซึ่งช่วยให้ประชาชนรับรู้ความคืบหน้าและผลลัพธ์ของโครงการ ขณะที่ประชาชนเห็นน้อยที่สุดในเรื่องการติดตามผลลัพธ์และการเข้าถึงข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลประภัสสร รำพึงจิตต์ และ ภัทรกร จำยเพ็ง (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาศักยภาพสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอกำแพงแสนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี จันทรศิริ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลลำพญา อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการดำเนินงานทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลลำพญา อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพัม วาแม (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัด ชายแดนภาคใต้ โดยผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการแบบประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบไปด้วย ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านการรับผลประโยชน์ และด้านการประเมินผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเสกสรรค์ ปญญาวุฑโฒ (จอมมะณี), สุรพล พรหมกุล และภาสกร ดอกจันทร์ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเชกา จังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลควรให้ประชาชนตรวจสอบการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต ร่วมประเมินผลงานทุกปี อีกทั้งต้องมีมนุษยสัมพันธ์กับประชาชน เสียสละทุ่มเทการทำงานด้วยความจริงใจเป็นแบบอย่างให้กับชุมชนสืบไป

2. ผลการเปรียบเทียบการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ($p>.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญยมาส คุ่มน้ย และพลกฤต แสงอาวุธ (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินผลกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่าเปรียบเทียบการประเมินผลกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ นภาพร สุวรรณจันทร์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ในปัจจัยอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินงานของกองทุนไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมถึงสอดคล้องกับการวิจัยของ กัญญ์วรา วัฒนธรร (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในเขตตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาการประเมินโครงการตามปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของสมาชิกกองทุนต่อการดำเนินงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม สำหรับผลลัพธ์นี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สมศรี จันทร์ภักดิ์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่องพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของกลุ่มสตรีในเทศบาลตำบลแมริม อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มสตรีที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของกลุ่มสตรีใน

เทศบาลตำบลแม่มิ อำเภอมแม่มิ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มสตรีที่มีระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานของกลุ่มสตรีในเทศบาลตำบลแม่มิ อำเภอมแม่มิ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ กิตติพงษ์ อรุณรังสี (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ผลการวิจัยพบว่า จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและการวางแผนโครงการ เช่น เวทีประชาคม แบบสอบถามออนไลน์ หรือกลุ่มสนทนาประชาชน

1.2 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ควรจัดกิจกรรมหรือเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการเสนอแนะต่อโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนและติดตามผลการดำเนินงานได้จริง

1.3 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ควรส่งเสริมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการสนับสนุนประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างประชาชนและกองทุน

1.4 กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ควรจัดทำระบบรายงานผลและสรุปผลการดำเนินงานโครงการที่ประชาชนสามารถติดตามได้ง่าย พร้อมทั้งเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลและเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโครงการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในจังหวัดอื่น ๆ หรือในระดับภูมิภาค เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและต่อยอดการบริหารงานของกองทุนในจังหวัดเชียงใหม่

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมได้น้อยในบางด้าน เช่น การเข้าถึงข้อมูลหรือการมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการขับเคลื่อนกองทุนอย่างตรงจุด

2.3 ควรศึกษาเชิงลึกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม เช่น การรับรู้ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทและหน้าที่ของกองทุน เป็นต้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กัลยา กังสนันท์ และวิภาวรรณ กลิ่นหอม. (2560). คุณภาพชีวิตของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนเขตพื้นที่ 1 จังหวัดนครศรีธรรมราช. **วารสารสำนักวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**, 6, 72-82.

กิตติพงษ์ อรุณรังสี. (2566). การมีส่วนร่วมในการจัดการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กุลประภัสสร รำพึงจิตต์ และภัทรกร จำยั้ง. (2564). การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนา ศักยภาพสมาชิกกองทุน พัฒนาบทบาทสตรีอำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. **Journal of Modern Learning Development**, 5(4), 40-50.

จิรวงศ์ ตูลาวัดนากุล, ไพศาล พากเพียร และประสิทธิ์ กุลบุญญา. (2567). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ก่ อำเภอวังสามสี จังหวัดอุบลราชธานี. **วารสาร มจร.อุบลปริทรรศน์**, 9(2), 1844-1858.

ณภัสส์ จันทรเจริญ. (2566). ประสิทธิภาพการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Haas, B. K. (1999). A Multidisciplinary Concept Analysis of Quality of Life. **Western Journal of Nursing Research**, 21, 728-742.

International Association for Public Participation. (2007). **IAP2 Spectrum of Public Participation**. Retrieved January 18, 2025, from <http://www.iap2.org/associations/4748/files/spectrum.pdf>.

Levinson, J. D. (1964). **Role Personality and Social Structure**. New York: McMillan Company.

Liu, B. C. (1975). Quality of Life : Concept, measure and Result The American Journal of Economic and Sociologic. **Wiley Blackwell**, 34(1), 1-14.

Maslow, A. H. (1954). **Motivational and Personality**. New York : Harper and Brother.

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

HUMAN RESOURCE MANAGEMNT AFFECTS THE PERFORMANCE OF

PERSONNEL LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION

THA MAKA DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE

ลัดดาพร เชื้องเห็น

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (3) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นบุคลากรทั้งหมดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 20 ปี (2) การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (4) ความสัมพันธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกัน (5) ความสัมพันธ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ

.630 สามารถอธิบายความผันแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 มีค่าพยากรณ์ร้อยละ 57.4 ($R^2=0.574$) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

คำสำคัญ : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จังหวัดกาญจนบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) study human resource management and the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province (2) Study the relationship between human resource management and the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province (3) Find the relationship between human resource management affecting the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province

The research was quantitative. The population and sample were all personnel of the Tha Maka District Local Administrative Organization. Kanchanaburi Province, 310 people the instrument used to collect data was a questionnaire. Statistics used in the study include percentage, mean, standard deviation. Correlation coefficient analysis Hypothesis testing and multiple regressi

The research results found that (1) study human resource management and the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province (2) Study the relationship between human resource management and the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province (3) Find the relationship between human resource management affecting the performance of personnel of local government organizations in Tha Maka District, Kanchanaburi Province the Tha research format is quantitative research. The population and sample were all personnel of Tha Maka District Local Administrative Organization. Kanchanaburi Province, 300 people the instrument used to collect data was a questionnaire. Statistics used in the study include percentage, mean, standard deviation. Correlation coefficient analysis Hypothesis testing and multiple regress

Keywords: Human Resource Management, Performance Efficiency, Kanchanaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่น ในการออกคำสั่งเกี่ยวกับการบรรจุและแต่งตั้ง การย้าย การโอน การรับโอน การเลื่อนระดับ การ

เลื่อนชั้นเงินเดือน การสอบสวน การลงโทษวินัย การให้ออกราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์หรือการอื่นใดที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ให้เป็นอำนาจของผู้บริหารท้องถิ่นและเป็นไปตามความเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น มีหลักการนี้จะเป็นเรื่องที่ประสงค์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรของตนเองแต่กลับส่งผลกระทบหลายประการต่อระบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ซึ่งก่อให้เกิดปัญหา เช่น การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ โครงสร้างอัตราเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่น การสรรหาบุคคล การแต่งตั้งและการให้พ้นจากตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการและการเลื่อนชั้นเงินเดือน นอกจากนี้ยังพบว่าเกิดปัญหาเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานส่วนท้องถิ่น การสรรหาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ การโอน และมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2549)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานของรัฐ เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นในกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกฎหมายได้กำหนดให้มีความเป็นอิสระในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่น โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีคณะกรรมการพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเอง เพื่อทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานส่วนท้องถิ่นของตนเองได้โดยตรง และเพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ในระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ทั้งนี้ กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำคู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน ก.ถ.) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินการ องค์ประกอบและตัวชี้วัดการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นเครื่องมือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้เป็นแนวทางในการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลการติดตามและประเมินผลไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย การวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและทราบถึงมาตรฐานการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่นตนเอง และนำผลที่ได้ไปพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่นให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2548)

ทรัพยากรการบริหาร อันประกอบด้วย 4 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) และอาจรวมถึง M's อื่นๆ ที่เพิ่มขึ้นภายหลัง เช่น เครื่องจักร (Machine) ตลาด (Market) และเวลา (Minute) นั้น คนเป็นทรัพยากรการบริหารที่ทรงคุณค่ามากที่สุดของ

องค์การ ดังเช่น สุนันทา เหลาหนันท์ (2546) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีคุณค่าและเกียรตินิยม ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากรอื่นๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้า หรือการบริการขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้น องค์การใดที่สามารถได้มาพัฒนาและธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์การนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การที่องค์การจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ ซึ่งถ้าองค์การเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ บัณฑิตด้านอื่นๆ ก็จะได้ตามมา ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (รัฐกาล กลิ่นหอม, 2553) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบที่จะสร้างคุณค่าขององค์กร และเป็นที่ยอมรับในสายตาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรนั้น จะต้องเริ่มจากการมีฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะช่วยสร้าง พัฒนาและรักษาความสามารถ และพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงานที่สอดคล้องกับการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติให้สำเร็จได้ ซึ่งความสำเร็จในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในท้ายที่สุดจะแสดงให้เห็นจากผลประกอบการขององค์กร ซึ่งแนวคิดดังกล่าวถูกนำไปพัฒนาในการสร้างเครื่องมือการประเมินคุณค่าของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น HR .Scorecard (Becker et al.2001)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

- 1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
- 4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการจูงใจและป้องกันทรัพยากรมนุษย์มีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษานี้มุ่งศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการจูงใจและป้องกันทรัพยากรมนุษย์

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีเนื้อหา ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านการเพิ่มมูลค่างาน และด้านหน่วยงานการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร หมายถึง หมายถึง บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 310 คน (ที่มา สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

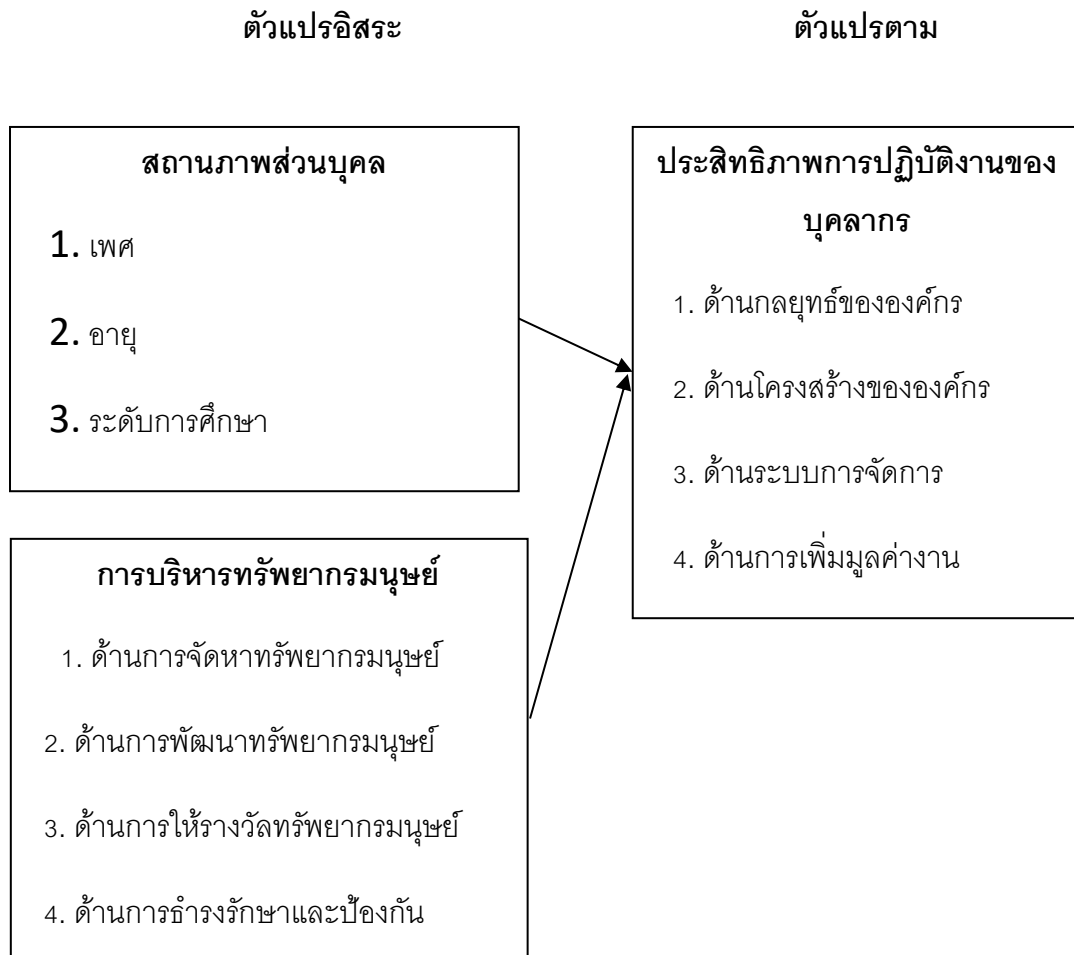
3 ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม – กุมภาพันธ์ 2567

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันองค์กรแต่ละองค์กรให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์บุคคลเป็นอย่างมากองค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น จะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.1.1 ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

แกรี่ เดสเลอร์ (Gary Dessler.2003) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการให้ได้มา การฝึกอบรม การประเมินและการจ่ายค่าทดแทนให้พนักงาน และให้ความสนใจในเรื่องแรงงานสัมพันธ์ สุขภาพและความปลอดภัย และด้านความยุติธรรม

เรย์มอนด์ โน และคณะ (Raymond Noe et al.2006) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง นโยบาย วิธีปฏิบัติงาน และระบบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทะนงศักดิ์ โสวัจสตากุล (2558) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาอํารงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ได้อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเจริญเติบโต ก้าวหน้าให้แก่องค์กรและพร้อมจะรองรับการเปลี่ยนแปลง ของโลกธุรกิจยุคปัจจุบันได้ ดังจะเห็นได้จากขอบข่ายการบริหารหรือทรัพยากรมนุษย์ที่กว้าง ครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรและเกี่ยวข้องกับผูกพันทุกขั้นตอนของการบริหารงาน นับตั้งแต่ การวางแผน เพื่อสรรหาบุคลากรเข้ามาปฏิบัติ การดูแล บำรุงรักษา จนกระทั่งบุคลากรพ้นไปจากการปฏิบัติงาน ซึ่งงานในแต่ละหน้าที่นั้นจะต้องเกี่ยวกับบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กร 3 ช่วงเวลาอีก

1. การปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องวางแผน สรรหาและจ้างบุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานด้านนี้จำเป็นต้องรู้และเข้าใจถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เข้ามาร่วมงานด้วยความเหมาะสมต่อไป

2. ขณะปฏิบัติงาน หลังจากสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรแล้ว ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังจำเป็นต้องธำรงรักษาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพ มีชีวิตการปฏิบัติงานที่ดี มีความศรัทธา และจงรักภักดีต่อองค์กร โดยคำนึงถึงผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม จึงจะสามารถดึงดูดความสนใจบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมปฏิบัติงานได้

3. หลังการปฏิบัติงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้มุ่งหวังผลเพียงได้บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายเท่านั้น ภาระงานอีกหน้าที่หนึ่งที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความเอาใจใส่เช่นเดียวกัน คือ การดูแลบุคลากรหลังเกษียณอายุหรือบุคลากรที่มีความจำเป็นต้องลาออกจากงานก่อนเวลา ด้วยความจำเป็นบางประการ โดยองค์กรจะต้องจัดเตรียมความพร้อมให้บุคลากรได้ใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคมหลังออกจากงาน อาจจะเป็นเรื่องเงินบำนาญ บำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและผลตอบแทนในรูปแบบอื่นๆ ที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่มีความสุขได้ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากร หมายถึง บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี (21 แห่ง) จำนวน 1,115 คน ประกอบด้วย

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น	จำนวน 74 คน
เทศบาลตำบลลูกแก	จำนวน 51 คน
เทศบาลตำบลท่ามะกา	จำนวน 88 คน
เทศบาลตำบลท่าไม้	จำนวน 88 คน
เทศบาลตำบลพระแท่น	จำนวน 287 คน
เทศบาลตำบลห้วยเหนียว	จำนวน 62 คน
เทศบาลตำบลดอนขมิ้น	จำนวน 35 คน

เทศบาลหนองลาน	จำนวน 37 คน
เทศบาลตำบลพระแท่นลำพระยา	จำนวน 29 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลพงตึก	จำนวน 20 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลยางม่วง	จำนวน 51 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนชะเอม	จำนวน 68 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลตะคร้ำเอน	จำนวน 80 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะกา	จำนวน 32 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตะบอง	จำนวน 44 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลอุโลกสีห์หมื่น	จำนวน 37 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาสามลือหาบ	จำนวน 23 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหนียว	จำนวน 31 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ	จำนวน 69 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลสนามแย้	จำนวน 69 คน
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา	จำนวน 40 คน
รวม	จำนวน 1,115 คน

โดยใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง(Yamane) กลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 300 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน

เครื่องมือในการวิจัย

3.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เพื่อใช้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 310 ชุด ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ในองค์ประกอบทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามแนวคิด Bass & Avolio ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ และด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ โดยมีหลักเกณฑ์ประเมินผล โดยแต่ละข้อเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละด้าน ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ในตะวัน กำหอม. 2559)

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้าน

โครงสร้างขององค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านการเพิ่มมูลค่างาน และด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีข้อคำถาม 20 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีคำตอบให้เลือก แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวความคิดของลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2542) ในการแปลความหมายของอันตรภาคชั้น คือ

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.2 การพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. สร้างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม สื่อความหมายชัดเจนผู้ตอบอ่านแล้วเข้าใจ และนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงในเนื้อหา (Content Validity) และพิจารณาความเหมาะสมของสำนวนภาษาที่ใช้สื่อความหมายให้ชัดเจนและใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item objective Congruence หรือ Index of Concordance) หรือเรียกว่า IOC โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณาลงความเห็น โดยมีเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้อง

ให้คะแนน 0 ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

ให้คะแนน -1 ถ้าผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้อง

จากนั้นนำค่าคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมารวมกัน เพื่อหาความสอดคล้องกับสูตรดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item objective Congruence : IOC) (ในตะวัน กำหม่อม, 2559)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อข้อความกับประเด็นหลักที่ศึกษา

R แทน คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.6-1.0 แสดงว่า เป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป ดังปรากฏในภาคผนวก ค

3. นำแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรทางการศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน

4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจให้ความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามแบบครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น .811 ดังปรากฏในภาคผนวก ค

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากนั้น นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณา

ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

ค่า + 1	หมายถึง	สอดคล้อง
ค่า 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ค่า - 1	หมายถึง	ไม่สอดคล้อง

3. นำมาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (index of congruence) โดยใช้สูตร ดังนี้

(ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2554)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การวัดผลความสอดคล้อง โดยการพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50–1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้
3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาขั้นสุดท้ายและนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

4.2 การทดสอบการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบทำได้โดยนำแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) และค้นหาข้อบกพร่องของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าว โดยได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability)

4.3 การทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายของนครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

การทดสอบทำได้โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายของนครบาล (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายของนครบาล (Cronbach's alpha coefficient) จะต้องมีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยมากกว่า 0.70 จึงจะสามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามนั้น มีความน่าเชื่อถือ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของคำถามตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอดำรงมะเภา จังหวัดกาญจนบุรี

คำถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์	5	.924
2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	5	.907
3. ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์	5	.907
4. ด้านการจูงใจรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์	5	.902

จากตารางที่ 3.1 แสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของคำถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื้อหา 4 ด้าน ซึ่งแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ มีความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของคำถามตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอดำรงมะเภา จังหวัดกาญจนบุรี

คำถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร	5	.831

2. ด้านโครงสร้างขององค์กร	5	.877
3. ด้านการระบบการจัดการ	5	.814
4. ด้านการเพิ่มพูนมูลค่างาน	5	.911
5. ด้านหน่วยงานการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	5	.920

จากตารางที่ 3.2 แสดงให้เห็นว่าค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) ของคำถามการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีเนื้อหา 5 ด้าน ซึ่งแต่ละด้าน มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามนี้ มีความน่าเชื่อถือ

เมื่อผู้ศึกษา ทำการทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายของนครบาล (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเฉลี่ยเท่ากับ .871 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามฉบับนี้ มีความน่าเชื่อถือ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นงานศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีแหล่งที่มาข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) เป็นการไปทดสอบเก็บข้อมูลจากบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ประชากรมีความใกล้เคียงกัน และเป็นพื้นที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาจึงขอทำการทดสอบ Pretest ด้วยการนำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด แจกให้กับบุคลากร จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟายของนครบาล (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความเชื่อถือ ต่อจากนั้นผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอต่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เก็บตามความเป็นจริง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นการศึกษาข้อมูลจากแหล่งพื้นที่ศึกษา และเก็บรวบรวมเอกสารทางวิชาการ บทความ วิจัยวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ การสืบค้นจาก

สารสนเทศและข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการจะศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี คือ ค่าเฉลี่ย (Mean : μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : σ)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เป็นการนำสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) และการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่ได้เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) มีดังนี้

1. ค่า r เป็นบวก และเข้าใกล้ 1 หมายถึง ตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์กันมากในเชิงเส้น และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งเพิ่มขึ้น อีกตัวแปรหนึ่งและมามีค่าเพิ่มขึ้น หรือถ้าตัวแปรหนึ่งลดลง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าลดลงด้วย

2. ค่า r เป็นลบ และเข้าใกล้ -1 หมายถึง ตัวแปร X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้าตัวแปรหนึ่งเพิ่มขึ้น อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าลดลง หรือถ้าตัวแปรหนึ่งลดลง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าเพิ่มขึ้น

3. ถ้า r มีค่าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

4. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

0.81-1.00 ความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

0.61-0.80 ความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

0.41-0.60 ความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

0.21-0.40 ความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.01-0.20 ความหมาย มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

0.00 ความหมาย ไม่มีความสัมพันธ์เลย

Multiple Regressions

ใช้เมื่อทำการสร้างสมการถดถอย ประกอบไปด้วยตัวแปรทำนายตั้งแต่ 1 ตัวขึ้นไปและตัวแปรเกณฑ์ 1 ตัว โดยตัวแปรทั้งหมดควรจะอยู่ในมาตรวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ถ้ามีตัวแปรใดอยู่ในมาตรวัดระดับ Nominal คือ Ordinal Scale ควรจะเปลี่ยนให้เป็นตัวแปรดัมมี่ (Dummy Variable)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 310 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 - 20 ปี

การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

1. ผลการวิเคราะห์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ และด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ จำแนกตามรายด้านและรายข้อ มีดังนี้

1. ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีการปฏิบัติต่อผู้เข้าสอบแข่งขันภายใต้ระเบียบและข้อบังคับเดียวกัน รองลงมา คือ มีการวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยให้ลดปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรในองค์กร มีการสอบคัดเลือกเพื่อบรรจุเป็นบุคลากรได้ ดำเนินการสอบคัดเลือกโดยใช้หลักคุณธรรม คือ ความรู้ ความสามารถ ของผู้เข้าสอบแข่งขันหรือสอบคัดเลือก มีการดำเนินการจัดทำรอบตามที่มีการวิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจน และมีการรับโอน ย้าย การเลื่อนตำแหน่งและรักษาราชการแทนและรักษาการในตำแหน่งที่ว่าง ตามลำดับ

2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีการวางแผนกลยุทธ์พัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ มีการจัดหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับภารกิจขององค์กรมาบรรยายถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรและสร้างสถานการณ์จำลองในการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา ซึ่งจะทำให้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต้องงานในหน้าที่เพิ่มขึ้น มีการสนับสนุนบุคลากรมีความก้าวหน้าเพิ่มความรู้ เสริมทักษะเพื่อรองรับในตำแหน่งที่สูงขึ้น และมีการสำรวจรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของบุคลากร เพื่อการเข้าอบรมสัมมนาในด้านพัฒนาตนเองและพัฒนาอาชีพ ตามลำดับ

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ

ผลการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความตื่นตัวของบุคลากร รองลงมา คือ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจนตรงตามภารกิจและจุดประสงค์ของหน่วยงานเพื่อเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน มีการจัดสวัสดิการช่วยเหลือบุคลากรที่มีปัญหาเดือดร้อนอย่างเหมาะสมเพื่อเป็นการจูงใจ มีการจัดงานวันคล้ายวันเกิดให้กับบุคลากร และให้รางวัลบุคลากรผู้ทำความดีเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจตามโอกาสที่เหมาะสมและมีสวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือการศึกษาแก่บุตรธิดาของบุคลากรตามระเบียบ ตามลำดับ

4. ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์

ผลการศึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ สามารถตอบข้อซักถามได้ทุกคำถามอย่างชัดเจน รองลงมา คือ มีการช่วยเหลือ คำปรึกษา แนะนำ ในการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการดำเนินการเกี่ยวกับเงินทดแทน เงินช่วยเหลือ บำเหน็จ บำนาญ เมื่อบุคลากรเกษียณอายุราชการหรือถึงแก่กรรมอย่างรวดเร็ว มีการบริการด้านการ

อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการขอโอน ขอย้าย หรือลาออก ให้กับบุคลากรโดยยึดหลักปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการอย่างรวดเร็ว และมีการดำเนินการทางวินัยอย่างโปร่งใส เป็นธรรมและมีหลักฐานถูกต้องชัดเจน ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเพิ่มพูนมูลค่างาน รองลงมา คือ ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านการระบบการจัดการ ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านหน่วยงานการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ มีดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีทีมบริหารที่แข็งแกร่งและมีความสามารถสูง รองลงมาคือ หน่วยงานที่แผนปฏิบัติการที่อธิบายถึงการ จัดสรรทรัพยากร และกิจกรรมที่เหมาะสม หน่วยงานมีการวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย และภารกิจขององค์กร หน่วยงานมีแผนปฏิบัติการที่ดี และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการจัดทำหลักการ หรือแผนยุทธศาสตร์ การปฏิบัติงานล่วงหน้าทุกงาน ตามลำดับ

2. ด้านโครงสร้างขององค์กร

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านโครงสร้างขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ มีการจัดโครงสร้างขององค์กร มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา เพื่อควบคุมการทำงาน รองลงมา คือ หน่วยงานมีการจัดแบ่งงานเป็นหมวดหมู่และจัดเป็นอย่างระบบ หน่วยงานมีการมอบหมายงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน โครงสร้างองค์กรมีความเหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และหน่วยงานของท่านมีนโยบายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

3. ด้านการระบบการจัดการ

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการระบบการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จัดเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หน่วยงานมีการรวบรวมข้อมูล และพิจารณาผลงานของหน่วยงานต่างๆอย่างชัดเจน รองลงมา คือ มีการจัดตั้งโครงสร้างองค์กรที่ละหน่วยงาน เป็นแผนๆ ที่ชัดเจน) หน่วยงานของท่านมีการจัดการระบบการทำงานที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน มีการจัดระบบการจัดการในการบริหารงานที่ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน และหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติและดำเนิน งานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีความสามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากในด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีการวางแผน เกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรมนุษย์เข้ามาปฏิบัติงาน ในตำแหน่งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม มีการจัดทำกรอบอัตรากำลังของบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนอความคิดเห็นในเรื่องที่ต้องการพัฒนา ด้านประยุต์สำหรับการทำงาน มีการพัฒนาทักษะ และปรับทัศนคติของบุคลากรให้สอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ด้านการให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจนตรงตามจุดประสงค์ของหน่วยงาน มีการจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรตามที่ทางราชการกำหนด ด้านการธำรงรักษาและป้องกันทรัพยากรมนุษย์ ได้มีการสร้างเสริมและพัฒนาให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีการสำรวจ ความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการขอโอน-ย้าย หรือ ลาออกในแต่ละปีเพื่อเตรียมบุคลากรมาทดแทน มีการดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ มีการดำเนินการทางวินัยโดยใช้มาตรฐานเดียวกันอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลให้บุคลากรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เดชา ชาลรัมย์ (2564) ที่ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

การศึกษการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่าด้านการจัดหาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้ดีที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรโดยการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
2. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เพราะวิทยาการและเทคนิคในการทำงานได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานก็จำเป็นจะต้องเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา
3. ในการพัฒนาบุคลากรจะต้องมีการพัฒนาอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรสำนักงานเทศบาลนครยะลา เช่น ปัจจัยปัจจัยส่วนบุคคล

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (2559). รายวิชา 9011106 การบริหารทรัพยากรมนุษย์. นครปฐม : โปรแกรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กรวิกา มีสามเสน และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 8(2), 228-241.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิตติมา อัครนิติพงศ์. (2556). **เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์**.

พระนครศรีอยุธยา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จุฑารัตน์ จัตุกุล. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์**. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ชัชชัย พันธุ์เกตุ. (2559). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคการแข่งขัน**. สืบค้นจาก

<http://www.hu.ac.th/academic/article/HR/chatchai.htm>.

เดชา ขาลรัมย์ (2564). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง อำเภอ**

หนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐ

ประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ดำรงค์ คำวงศ์. (2564) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็น**

ของบุคลากรในบริษัทผู้จำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์ไฟฟ้าอุตสาหกรรมในเขต

กรุงเทพมหานคร . การศึกษาค้นคว้าอิสระ .ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร

จัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ทงศักดิ์ ไสวจัสสตากุล. (2558). **รายงานปัจจัยของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จ**

ในการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศของสถาบันการศึกษา.กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระ

จอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธนภรณ์ พรณราย. (2565). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ**

บริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ**

บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ,
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ในตะวัน กำห่อม.(2557). **การวิจัยการบริหารการศึกษา.** โรงพิมพ์ทีคอม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยาลัย
ทองสุข.

บัณฑิต เพิ่มเดช. (2564). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ**
บุคลากรสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง. งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การบัญชี, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประมุข พรหมพุ่ม. (2561). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ**
พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. บทความวิจัย
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปราณี ชันที. (2559). **ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์.** สืบค้นจาก
<https://www.gotoknow.org/posts/226866>.มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

ปรานี คะหาราช. (2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการเงินและการคลังตามหลักธรรมาภิ**
บาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม**
ระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รัฐกาล กลิ่นหอม. (2553). **การพัฒนาแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ขององค์การบริหาร**
ส่วนตำบลวังแหม อำเภอลองขลุ้ง จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการปกครองส่วนท้องถิ่น . มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546) **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.** กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊ค
พับลิเคชันส์ จำกัด.

วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : วิจิตรทัศน์.

สุนันทา เลาหนันท์. (2546). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วน จำกัด ธนะการพิมพ์.

สมใจลักษณะ. (2543). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : พิมพ์การพิมพ์.

สมยศ นาวิการ. (2556). **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : อักษรไทย.

สันติ กี่เบญจศิลป์. (2559). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/posts/324094>.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). **การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุวีรัตน์ คาชมภู. (2563). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2549). **ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น**.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2548). **คู่มือการใช้เครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). **พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542**. สืบค้นจาก <https://www.krisdika.go.th/web/guest/intro-page>.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอคลองหาด. (2565). **การบริหารงานบุคคล 2565**.

ฝ่ายบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด.

อรุณี เครือระยา. (2562). **การพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลนครเหนือ อำเภองาว จังหวัดลำปาง**.การค้นคว้าอิสระ.วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2551). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.กรุงเทพฯ : เอส อาร์ เซ็นเตอร์.

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Boxall, P.. (1993). Strategic human resource management: Beginnings of a new theoretical sophistication. **Human Resource Management Journal**, 2 (3): 60-79.

Dessler, Gary. (1997). **Who Govern? Democracy and Power in An American City**. New Haven : Yale University.

Gilly & Maycunich. (2003). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill.

Juani and other. (2005). **Human and Resource Development and tactics**. London England Bretish Libraly0Taunton, R.L.SD and Wood,C.Q.

Mager, R. & K. Beach. (1967). **Developing Vocational Instruction**. California : Pitman Learning.

Millet, John D. (2006). **Management yhe Plublic Service**. New York : McGraw-Hill. ompetitive 1954. Advantage. New York : McGraw .

อิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์

ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

THE IMPACT OF MEDIA LITERACY ON THE PARTICIPATION OF THE PUBLIC IN ONLINE NEWSPAPERS IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

วอน อ่อนวงศ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการรู้เท่าทันสื่อ และการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร ได้ตัวอย่างจำนวน 385 คน คำนวณตามวิธีการของคอกครอน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติที ค่าสถิติเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรู้เท่าทันสื่อหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ และด้านความเข้าใจ สำหรับด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประเมินค่าด้านความตระหนัก ตามลำดับ การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ตามลำดับ (2) ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) การรู้เท่าทันสื่อมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับสูงร้อยละ 80.90

คำสำคัญ: การรู้เท่าทันสื่อ การมีส่วนร่วม หนังสือพิมพ์ออนไลน์ กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To examine media literacy and engagement with online newspapers among residents of Bangkok, (2) to compare levels of engagement with online newspapers classified by personal factors, and (3) to investigate the influence of media literacy on engagement with online newspapers among residents of Bangkok.

The research was quantitative. The population consisted of Bangkok residents who read online newspapers, for which the exact population size was unknown. A sample of 385 respondents was selected using Cochran's formula. Data were collected using questionnaires through accidental sampling. Statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The research results found that (1) overall media literacy regarding online newspapers was at the highest level, and each dimension also scored at the highest level, particularly analytical skills and comprehension. The dimensions rated at a high level included evaluation and awareness. Engagement with online newspapers among Bangkok residents was also at a high level overall and across all dimensions, including decision-making participation, benefit-sharing participation, evaluation participation, and operational participation, respectively, (2) differences in gender and age did not result in statistically significant differences in online newspaper engagement. However, residents with different educational levels exhibited no differences in operational participation and evaluation participation, whereas decision-making participation and benefit-sharing participation differed significantly at the 0.05 level, and (3)

media literacy had a strong influence on engagement with online newspapers among Bangkok residents, accounting for 80.90 percent

Keywords: Media literacy; Participation; Online Newspapers; Bangkok Metropolitan Area

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หนังสือพิมพ์ออนไลน์ จึงกลายเป็นช่องทางสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับสาธารณชน ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม อย่างไรก็ตาม การเปิดกว้างของสื่อออนไลน์ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเสรี แต่ขณะเดียวกันก็เพิ่มความเสี่ยงต่อการได้รับข้อมูลเท็จ ขาวหลวง หรือข้อมูลที่มือคด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเข้าใจและทัศนคติของผู้รับสาร ทั้งนี้สื่อใหม่ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อวงการสื่อข่าว แต่ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารที่เปลี่ยนไปของผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิติกร ศรีทองอุทัย (2562) ที่ว่าปัจจุบันผู้รับสารสามารถเลือกรับรู้สื่อหรือข่าวสารต่าง ๆ ได้เองในหลากหลายช่องทาง ดังนั้น สื่อหรือผู้ส่งสารควรมีความพร้อมทางด้านข้อมูล และองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ และเข้าใจเนื้อหาของสื่อ และผู้ส่งสารต้องการนำเสนอเนื้อหาได้ตามวัตถุประสงค์ ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ดังนั้น “การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy)” จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสังคมยุคดิจิทัล เพราะเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึง วิเคราะห์ ประเมิน และสร้างสื่อได้อย่างมีวิจารณญาณ การรู้เท่าทันสื่อไม่เพียงช่วยให้ประชาชนสามารถแยกแยะข้อมูลที่ถูกต้องจากข้อมูลที่บิดเบือนเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้เกิด การมีส่วนร่วมกับสื่ออย่างสร้างสรรค์ เช่น การแสดงความคิดเห็น การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการนำเสนอประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ สื่อมวลชนในฐานะผู้ผลิตสื่อต้องมีการปรับตัวในกระบวนการทำงานและรูปแบบการสื่อสารเพื่อให้เข้าถึงผู้รับสารที่เปลี่ยนไป และมีความหลากหลายมากขึ้น ปัจจุบันสื่อมวลชนมักมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้เป็นแหล่งข้อมูลจากผู้รับสาร ประกอบด้วยข้อความ รูปภาพ คลิปวิดีโอ และความคิดเห็น เพราะข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เป็นข้อมูลสำคัญในการได้มาซึ่งประเด็นข่าว และเป็นการสะท้อนมุมมองจากสังคมต่อประเด็นนั้น ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจำนวนมากจากกลุ่มคนที่แตกต่าง หลากหลาย และกลุ่มคนใหม่ ๆ ทำให้สื่อมวลชนมีแหล่งข่าวมากขึ้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อข่าวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสื่อมวลชนมีสถานะเป็นผู้รวบรวม และคัดเลือกเนื้อหาจากแหล่งต่าง ๆ ก่อนผลิตสื่อ และนำไปเผยแพร่ในช่องทางของตนเองต่อไป แต่ความท้าทาย คือ ทำอย่างไรให้สื่อมวลชนสามารถเลือกใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ และไม่เสี่ยงต่อการลดทอนคุณค่าทางวิชาชีพ แต่ในหลายครั้งยังพบเนื้อหาที่มีการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์

ในทางที่ไม่เหมาะสม เช่น การละเมิดสิทธิเสรีภาพ การเกาะกระแสออนไลน์ เพื่อเรียกดึงดูดผู้ชมจนมองข้ามประโยชน์สาธารณะ การตอบสนองอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าการนำเสนอข้อเท็จจริง สำหรับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการใช้สื่อออนไลน์ในชีวิตประจำวันอย่างแพร่หลาย ระดับการรู้เท่าทันสื่ออาจมีผลโดยตรงต่อ พฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการอ่าน การแสดงความคิดเห็น การแชร์เนื้อหา หรือการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสื่อ (กุลธิดา สายพรหม, 2563)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคสื่อในยุคดิจิทัลได้อย่างลึกซึ้ง ผลการศึกษานี้จะช่วยให้หน่วยงานด้านสื่อสารมวลชน องค์กรข่าว และหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการรู้เท่าทันสื่อของประชาชน ตลอดจนปรับกลยุทธ์การสื่อสารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้รับสารในยุคดิจิทัล เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพและยั่งยืนในระบอบประชาธิปไตย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรู้เท่าทันสื่อ และการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์แตกต่างกัน
2. การรู้เท่าทันสื่อมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

1. การรู้เท่าทันสื่อของ จุฬามาศ ฉัตรสุริยวงศ์ (2564) ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความตระหนัก (2) ด้านความเข้าใจ (3) ด้านการวิเคราะห์ และ (4) ด้านการประเมินค่า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของ Cohen และ Uphoff (1997) ที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และ (4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ด้านพื้นที่

กรุงเทพมหานคร

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite Population)

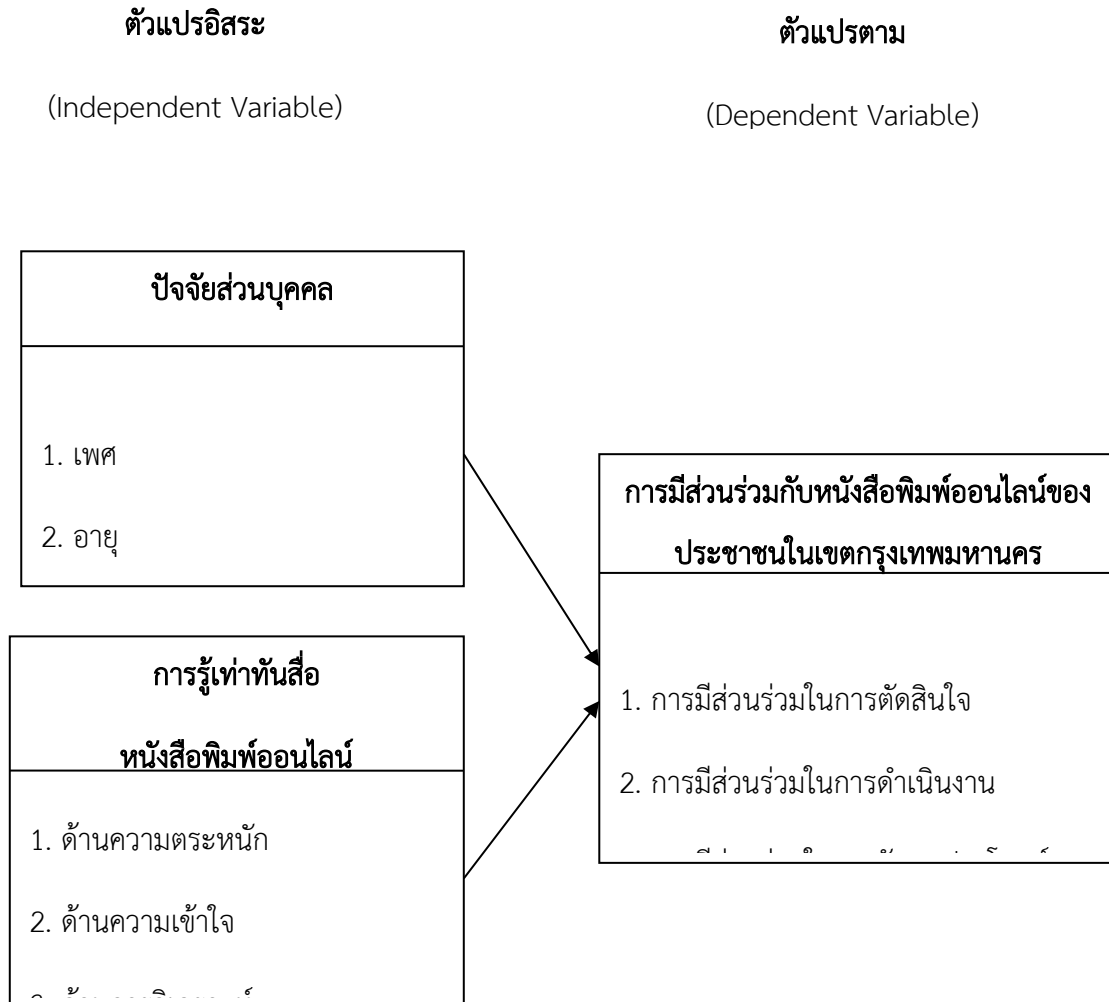
กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่อ่านหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่าง ในกรณีเป็นแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (Infinite Population) โดยใช้สูตรคำนวณของ W.G. Cochran (1977) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2568 ถึง กุมภาพันธ์ 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับเนื้อหาหนังสือพิมพ์ออนไลน์
3. ทฤษฎีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
5. แนวคิดเกี่ยวข้องกับสื่อสังคมออนไลน์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่าง
4. สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. การรู้เท่าทันสื่อหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ และด้านความเข้าใจ สำหรับด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประเมินค่าด้านความตระหนัก ตามลำดับ การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) การรู้เท่าทันสื่อมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในระดับสูงร้อยละ 80.90

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา อิทธิพลของการรู้เท่าทันสื่อที่มีต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. การรู้เท่าทันสื่อหนังสือพิมพ์ออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ และด้านความเข้าใจ สำหรับด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประเมินค่าด้านความตระหนัก ตามลำดับ โดยแนวคิดของ McCombs & Becker (1979) ได้อธิบายความถึงแนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับไว้ว่า การเปิดรับนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้รับรู้ถึงเหตุการณ์ และความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของมนุษย์ และเพื่อให้ทันกับทุกสถานการณ์เหตุบ้านการเมือง การเปิดรับเพื่อที่จะใช้ในการช่วยพิจารณาคิดในการประกอบการตัดสินใจในกิจกรรม อย่างใดอย่างหนึ่ง การเปิดรับในการติดต่อสื่อสารในการเพื่อที่จะสนทนากับบุคคลอื่น ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารใด ๆ ซึ่งเป็นเหมือนแหล่งข้อมูลที่สามารถทำให้ผู้เปิดรับที่จะนำไปใช้เป็นส่วนประกอบหนึ่งของบทสนทนาได้กับผู้อื่นได้ และการเปิดรับเพื่อต้องการที่จะมีส่วนร่วม หากการเปิดรับข่าวสารนั้นสามารถทำให้มนุษย์เหมือนเป็นส่วนหนึ่ง หรือมีส่วนร่วมกับเหตุการณ์นั้น ๆ ที่เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ฉัตรสุริยวงศ์ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์กับการรู้เท่าทันสื่อของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรู้เท่าทันสื่อมีความสัมพันธ์กับการมีปฏิสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ ผู้ที่มีการรู้เท่าทันสื่อมาก จะมีปฏิสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ในระดับมาก และผู้ที่มีการรู้เท่าทันื่อน้อย จะมีปฏิสัมพันธ์บนสื่อสังคมออนไลน์ในระดับน้อย ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

2. การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์) ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล และ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ มุทิตา ภูระหงษ์ (2564) วิจัยเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ บริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของผู้บริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบลพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก รูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้น บนรูปแบบการสื่อสารแบบบนลง ล่าง รูปแบบการสื่อสารแบบแนวไขว้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ (2563) วิจัยเรื่อง นโยบายการบริหารจัดการและการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0 ผลการศึกษาในด้านนโยบายการสื่อสารเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ กล่าวคือ นโยบายเป็นแนวทางสำหรับการดำเนินการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ ที่ มุ่งหวังให้การปฏิบัติงานด้านการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของ ประชาชน ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่ นโยบายเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการนำเสนอเนื้อหา และช่องทางการนำเสนอเนื้อหา และนโยบายเพื่อการสร้างและรักษาภาพลักษณ์ของกรมประชาสัมพันธ์ให้เป็น ที่ยอมรับและได้รับการสนับสนุน ผลการศึกษาในด้านการบริหารจัดการการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดย ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการบริหารจัดการองค์การตามหลักการ POSDCoRB ใช้เป็นกรอบในการศึกษาและเก็บ รวบรวมข้อมูล พบว่า กรมประชาสัมพันธ์ ได้กำหนดแผนงานการใช้สื่อทุกชนิดที่กรมประชาสัมพันธ์มีอันได้แก่ สื่อหลัก สื่อออนไลน์ และ สื่อกิจกรรมไว้ล่วงหน้าทุกครั้งก่อนการปฏิบัติงานภายใต้โครงสร้างการสั่งการจากบน ลงล่าง โดยกรมประชาสัมพันธ์ เลือกใช้สื่อออนไลน์ในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้ง กรมประชาสัมพันธ์ ยังมีระบบติดตามและประเมินผลอีกด้วย อย่างไรก็ตาม กรมประชาสัมพันธ์ ยังมี ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญในงานด้านการใช้สื่อและงบประมาณด้านการใช้สื่อมีจำกัดไม่ เพียงพอ ทำให้ส่งผลต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ ยังไม่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ ด้านความพร้อมและการยอมรับการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านการใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ มีความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติงานด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี แต่ผลการวิจัย นี้ไม่สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหาร กรมประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ได้ว่า ความคิดเห็นในด้าน ความพร้อมและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มไม่ตรงกันอาจมาจากระดับของ ความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ด้านการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ ท้ายสุด ผู้วิจัยได้เสนอแบบแผนการใช้สื่อในการ สื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมประชาสัมพันธ์บรรลุเป้าหมาย ภายใต้ ภูมิทัศน์ยุคดิจิทัลในบริบทประเทศไทย 4.0

3. ประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน การมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วน ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการ ดำเนินการ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

และด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปารดา โสติกุลนันท์ (2563) ศึกษาเรื่อง สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาลักษณะประชากรกับกระบวนการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินทางสื่อดิจิทัลออนไลน์พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานไม่แตกต่าง อายุที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานแตกต่างกัน การศึกษาที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานแตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน มีกระบวนการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทุดิยา แสนทวิสุข (2564) คุณภาพของเนื้อหาสื่อโซเชียลเพื่อการประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษาการประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต อุบลราชธานีเขต 3 การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน ระดับคุณภาพของเนื้อหาสื่อโซเชียลเพื่อการประชาสัมพันธ์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การรู้เท่าทันสื่อมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมกับหนังสือพิมพ์ออนไลน์ของประชาชนในเขต กรุงเทพมหานคร ในระดับสูงร้อยละ 80.90 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุทิตา ภูระหงษ์ (2564) วิจัยเรื่อง การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การนำองค์การ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลลัพธ์การดำเนินการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การจัดการกระบวนการการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ร้อยละ 78.10

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. พัฒนากิจกรรมส่งเสริมทักษะการรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy Program) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงาน กสทช., กระทรวงดิจิทัลฯ หรือสถาบันการศึกษา ควรจัดอบรมหรือกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข่าว การตรวจสอบแหล่งที่มา และทักษะการแยกแยะข่าวปลอม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนในการบริโภคสื่อออนไลน์อย่างมีวิจารณญาณ

2. ออกแบบเนื้อหาและรูปแบบนำเสนอของหนังสือพิมพ์ออนไลน์ให้สอดคล้องกับระดับการรู้เท่าทันสื่อของผู้ใช้ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ควรพัฒนาเนื้อหาที่โปร่งใส เช่น การแสดงแหล่งที่มาของข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง (Fact-checking) และใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการตีความข้อมูลคลาดเคลื่อน และเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของผู้อ่าน

3. ส่งเสริมระบบปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ระหว่างสำนักข่าวกับประชาชน จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีทักษะการรู้เท่าทันสื่อสูง มีแนวโน้มมีส่วนร่วมกับเนื้อหามากขึ้น เช่น แสดงความคิดเห็น แชร์ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ หรือร่วมกิจกรรมออนไลน์ ดังนั้นสำนักข่าวควรเพิ่มช่องทางปฏิสัมพันธ์ เช่น ห้องแสดงความคิดเห็น ระบบโหวต สำรวจความคิดเห็น หรือการไลฟ์สดหัวข้อข่าวสำคัญ

4. สร้างแนวทางประชาสัมพันธ์เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมกับข่าวที่มีคุณภาพ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เน้นข้อมูลเชิงสร้างสรรค์ เช่น ข่าวเชิงสืบสวน (Investigative Journalism) ข่าวบริการสังคม หรือข่าวด้านวิทยาศาสตร์และนโยบาย เพื่อดึงดูดกลุ่มประชาชนที่มีความรู้เท่าทันสื่อระดับสูง

5. บูรณาการความร่วมมือระหว่างรัฐ-เอกชน-สื่อมวลชน เพื่อสนับสนุนความรู้เท่าทันสื่ออย่างยั่งยืน ควรจัดตั้งความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐ สถาบันการศึกษา และองค์กรด้านสื่อ เพื่อผลิตแนวทางการสื่อสารที่ปลอดภัย โปร่งใส และมีคุณภาพต่อสาธารณชน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาประชาชนเขตกรุงเทพมหานครเพียงพื้นที่เดียว ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายไปยังจังหวัดอื่นหรือเปรียบเทียบเขตเมือง-ชนบท เพื่อให้ได้ภาพรวมของพฤติกรรมการรับข่าวสารออนไลน์ที่ครอบคลุมมากขึ้น

2. ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพหรือสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจแรงจูงใจ เหตุผล และรูปแบบการมีส่วนร่วมกับสื่อของประชาชนอย่างละเอียดมากขึ้น

3. ศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีผลต่อการมีส่วนร่วม เช่น ทักษะดิจิทัลต่อสื่อออนไลน์ ระดับความเชื่อถือนสื่อ ประสบการณ์การใช้สื่อ โครงสร้างข่าว หรืออิทธิพลของคอนเทนต์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจช่วยเพิ่มความแม่นยำในการอธิบายพฤติกรรมการมีส่วนร่วม

4. วิเคราะห์ผลกระทบของแพลตฟอร์มใหม่ ๆ เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับข่าวสารผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น Facebook News, TikTok News, X (Twitter), เว็บไซต์ข่าวหลัก เพื่อดูว่ารูปแบบการนำเสนอและอัลกอริทึมมีผลต่อการรู้เท่าทันสื่ออย่างไร

5. ตรวจสอบความเป็นเหตุเป็นผลด้วยการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) เพื่อให้เข้าใจผลโดยตรงของความรู้เท่าทันสื่อ เช่น การทดลองให้กลุ่มตัวอย่างรับข่าวจริง-ข่าวปลอม แล้ววัดระดับการมีส่วนร่วมและการประเมินความน่าเชื่อถือ

6. พิจารณาใช้โมเดลการวิเคราะห์ขั้นสูง เช่น SEM (Structural Equation Modeling) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอย่างเป็นระบบ ช่วยเพิ่มความแม่นยำในการอธิบายผล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กุลธิดา สายพรหม(2563). คุณค่าข่าวที่มีผลต่อการคัดเลือกประเด็นข่าวจากสื่อสังคมออนไลน์.

วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 28(2): 31-33.

จิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ.(2563).นโยบายการบริหารจัดการและการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการ

ประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0. วิทยานิพนธ์ หลักสูตร

นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

จุฑามาศ ฉัตรสุริยวงศ์.(2564).พฤติกรรม的开รับสื่อสังคมออนไลน์กับการรู้เท่าทันสื่อของ

นักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทุติยา แสนทวีสุข.(2564). คุณภาพของเนื้อหาโซเชียลเพื่อการประชาสัมพันธ์ กรณีศึกษาการ

ประชาสัมพันธ์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตอุบลราชธานี เขต 3. การศึกษาค้นคว้า

อิสระ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.

ธิตกร ศรีทองอุทัย.(2562).อิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของบุคคลทั่วไปในเขต

กรุงเทพมหานคร. [http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-1_](http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-2-1_1584415972.pdf)

1584415972.pdf

ปารดา โสติกุลนันท์. (2563). สื่อประชาสัมพันธ์กับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ของสำนักงาน

ผู้ตรวจการแผ่นดินในยุคดิจิทัล.กรุงเทพฯ: สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน.

มุกิตา ภูระหงษ์. (2564). การสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ บริหารงานขององค์การ
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(1), 309-
327.

ภาษาอังกฤษ

Cochran, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York : John Wiley and Sons.

Cohen. J.M. and Uphoff, N.T. (1997). **Rural Development Participation: Concept and
Measures for Project Design Implementation and Evaluation**. Rural Development
Committee Center for International Studies, Cornell University.

McCombs, M. E., & Becker, L. E. (1979). **Using Mass Communication Theory**. Englewood
Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

**การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์**

MANAGEMENT OF BADMINTON ASSOCIATION OF THAILAND UNDER
HIS MAJESTY'S PATRONAGE

วรพล ทองสง่า

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ (2) ศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสนใจหรือรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.496) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.483) ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.474) ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.473) และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.555) ตามลำดับ และ (2) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุดคือ การเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากร รองลงมา การพัฒนาบุคลากรให้มีความสุข มีมารยาท และเสริมทักษะด้านการสื่อสาร การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ การปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของสมาคมให้เข้าถึงง่าย

และชัดเจน การเร่งรัดการดำเนินงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการจัดกิจกรรมและโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น ตามลำดับ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ สมาคมกีฬาแบดมินตัน ในพระบรมราชูปถัมภ์

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the management of Badminton Association of Thailand under His Majesty's Patronage, and (2) to study the public's suggestions on the management of the Badminton Association of Thailand under His Majesty's Royal Patronage.

The research was quantitative. The sample was 378 people in Bangkok who were interested in or aware of the management of Badminton Association of Thailand under Royal Patronage. The instrument was a questionnaire. Data were analyzed using statistics of frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) the management of Badminton Association of Thailand under His Majesty's Patronage was at a moderate level overall ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.496). When considering each aspect, it was found that the planning aspect was at a high level ($\bar{x} = 3.64$, S.D. = 0.483), and the operations aspect at a high level ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.474), budget at a moderate level ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.473) and personnel at a moderate level ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.555), respectively, and (2) the public's suggestions on the management of Badminton Association of Thailand under His Majesty's Patronage found that the most suggestions were to increase transparency in budget management and resource allocation, followed by developing personnel to be polite and well-mannered, and enhancing communication skills, promoting public participation in the planning and decision-making process, improving the association's information communication system to be easily accessible and clear, expediting operations to be faster and more efficient, and organizing activities and projects that met the needs of the public more, respectively.

Keywords: Management, Badminton Association, Under His Majesty's Patronage

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาสุขภาพและพลานามัยที่ดีของประชาชนให้สมบูรณ์แข็งแรง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำแผนพัฒนากีฬาแห่งชาติมาอย่างต่อเนื่องจนถึงฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2565–2570) ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์หนึ่งคือ การยกระดับการบริหารจัดการด้านการกีฬาให้มีประสิทธิภาพ และจากการรายงานและการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ปัญหา อุปสรรค และแนวโน้มสถานการณ์ของการกีฬาที่ผ่านมา ระบุว่า จุดอ่อนในด้านการบริหารจัดการของ

สมาคมกีฬาของประเทศไทยยังไม่ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การบริหารจัดการที่ยังไม่มีความเป็นมืออาชีพที่แท้จริง ประกอบกับสมาคมกีฬาต่าง ๆ ยังพัฒนาบุคลากรการกีฬา โดยเฉพาะผู้ฝึกสอนที่มีศักยภาพในระดับนานาชาติได้ไม่เต็มที่ และขาดระบบที่ชัดเจนและยั่งยืนในการพัฒนากีฬาจากขั้นพื้นฐานไปสู่ความเป็นเลิศ จึงทำให้ไม่สามารถชนะเหรียญรางวัลจากการแข่งขันในเวทีนานาชาติได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขโดยด่วน ผลงานของนักกีฬาไทยจะไม่สามารถสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ประชาชน ไม่สามารถสร้างศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิให้แก่ประเทศชาติ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรได้รับการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจที่แท้จริง ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาต่าง ๆ ได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการกีฬาไทยต่อไป (การกีฬาแห่งประเทศไทย, 2564)

กีฬาแบดมินตันนับเป็นหนึ่งในชนิดกีฬาที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในระดับนานาชาติที่นักกีฬาไทยสามารถสร้างชื่อเสียงและประสบความสำเร็จในเวทีระดับโลกอย่างต่อเนื่อง อาทิ การแข่งขันโอลิมปิกเกมส์ หรือการแข่งขันระดับเวิลด์ทัวร์ (สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย, 2564) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเพียงจากศักยภาพของนักกีฬาเท่านั้น หากแต่ต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งก็คือ “สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์”

นับตั้งแต่มีการจัดตั้งสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมาคมฯ ได้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาวงการแบดมินตันในประเทศอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการจัดการแข่งขัน การพัฒนาศักยภาพนักกีฬา การฝึกอบรมผู้ฝึกสอนและกรรมการ ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับองค์กรระดับชาติและนานาชาติ เพื่อยกระดับมาตรฐานของกีฬาแบดมินตันไทยให้ทัดเทียมกับนานาชาติ (สุภัทสรฯ อินทรทวี, 2562)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา นักกีฬาแบดมินตันไทยสามารถสร้างชื่อเสียงในเวทีโลกอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพของระบบการพัฒนานักกีฬาที่อยู่ภายใต้การบริหารของสมาคมฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในมิติของการบริหารจัดการโดยรวม สมาคมฯ ยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ อาทิ การบริหารองค์กรในลักษณะที่ต้องรองรับนักกีฬาเยาวชนและอาชีพอย่างครอบคลุม การจัดการงบประมาณและทรัพยากรที่มีจำกัด การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการตอบสนองต่อความคาดหวังของสาธารณชนที่มีต่อผลงานของนักกีฬาในระดับนานาชาติ (ธนดล พิพัฒน์ ธนกร, 2565)

นอกจากนี้ ในยุคที่กีฬาอาชีพกำลังขยายตัวและมีความสำคัญทางเศรษฐกิจมากขึ้น การวางระบบบริหารจัดการกีฬาระดับประเทศจึงต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน และสามารถสร้างความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม เพื่อให้สามารถสนับสนุนการพัฒนากีฬาแบดมินตันได้อย่างยั่งยืน การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทยฯ จึงไม่ควรจำกัดเพียงแค่การดูแลผลการแข่งขันเท่านั้น แต่ควรมีบทบาทเชิงรุกในการสร้างระบบนิเวศกีฬา (sports ecosystem) ที่ครอบคลุมการพัฒนาในทุกด้าน เช่น การจัดการทุนมนุษย์ การตลาดกีฬา การสื่อสารองค์กร และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระดับสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านการบริการ และด้านบุคลากร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

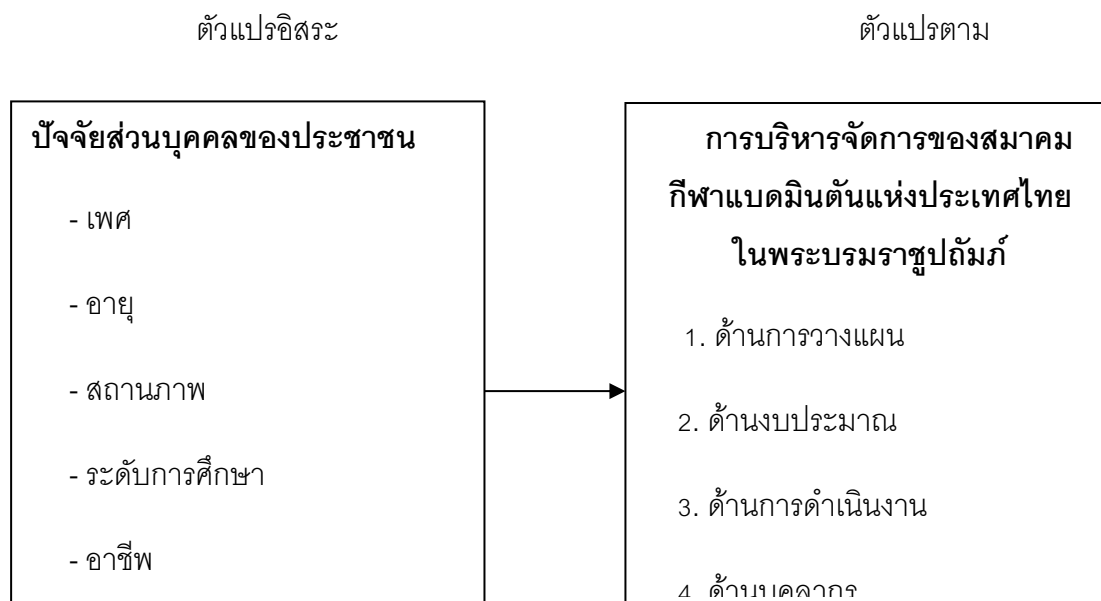
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสนใจหรือมีการรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณตามสูตรของ W.G. Cochran (1953) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬาแบดมินตันในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และเชาวลิต ประภาวนนท์ (2558) ได้ให้ความหมาย ของการบริหารและการจัดการว่า คำว่าบริหารและการจัดการใช้แทนกันได้ ความหมายของคำทั้งสองคำนี้ โดยสรุปแล้วไม่แตกต่างกัน หมายถึงกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เกษม จันทรแก้ว (2554) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์สู่ระบบ ด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร อย่งไรก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยการ (Directing) ตามอำนาจหน้าที่

จากหน่วยงาน (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) ในการนำแผนงาน (Planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกับทรัพยากร (Assembling Resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้จ่ายการบริหาร (ได้แก่ คนงบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

การบริหาร หรือ การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงของหน่วยงาน และ/หรือ บุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น 1) การบริหารนโยบาย (Policy) 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) 3) การบริหารคุณธรรม (Morality) 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) 5) การวางแผน (Planning) 6) การจัดองค์การ (Organizing) 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) 8) การอำนวยการ (Directing) 9) การประสานงาน (Coordinating) 10) การรายงาน (Reporting) และ 11) การประมาณ (Budgeting)

เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า แพมส์-โพสคอ์บ (PAMS-POSDCoRB) แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย พร้อมกันนี้ อาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น 1) การบริหารคน (Man) 2) การบริหารเงิน (Money) 3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การบริหารงานทั่วไป (Management) 5) การบริหารการให้บริการประชาชน (Market) 6) การบริหารคุณธรรม (Morality) 7) การบริหารข้อมูลข่าวสาร (Message) 8) การบริหารเวลา (Minute) และ 9) และการบริหารการวัดผล (Measurement)

เช่นนี้ เป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 9M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย การให้ความหมายทั้ง 2 ตัวอย่างที่ผ่านมานี้ เป็นการนำหลักวิชาการด้านการบริหาร คือ “กระบวนการบริหาร” และ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” มาใช้เป็นแนวทางหรือกรอบแนวคิดในการให้ความหมายซึ่งน่าจะมีส่วนทำให้การให้ความหมายคำว่าบริหารเช่นนี้ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญที่เกี่ยวกับการบริหาร ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย เป็นวิชาการ และมีกรอบแนวคิดด้วย นอกจาก 2 ตัวอย่างนี้แล้ว ยังอาจนำปัจจัยอื่นมาใช้เป็นแนวทางในการให้ความหมายได้อีก เป็นต้นว่า 3M ซึ่งประกอบด้วย การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) และ 5 ป ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด ประสานงาน และประชาสัมพันธ์

ธงชัย สันติวงษ์ (2554) ได้ระบุถึงหน้าที่ในการบริหาร (Management Functions) ที่สำคัญมีด้วยกัน 5 ประการ คือ 1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้าซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ การวางแผนจะต้องมีกระบวนการนึกคิด (Conceptual Thinking) ที่สมบูรณ์ และเป็นสาระถูกต้อง เพื่อให้สามารถช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Programs) จัดสรรงบประมาณ การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ (Budget) กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และแนวนโยบาย (Policies) ที่ดีที่สุดสำหรับองค์การของตน ภายหลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง และรอบคอบที่สุดแล้ว เป้าหมายสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่วางแผน คือ จะต้องตัดสินใจเลือกและรู้จักทำแผนต่าง ๆ ให้ได้แผนงานที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับกำลังความสามารถขององค์การที่จะเป็นหนทางให้องค์การสามารถหาประโยชน์จากการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ได้คาดการณ์ไว้แล้ว

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการบริหารสิ่งของ และทรัพยากร ต่าง ๆ (Things) ภายหลังจากที่ได้ใช้ดุลพินิจ และมีข้อตัดสินใจที่ยุติแล้วว่า จะทำอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดองค์การตามกระบวนการนี้ จะประกอบด้วยงานที่ต้องทำดังนี้ คือ จัดทำโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดจะแบ่งสรรกันไปทำ ระบุขอบเขตของตำแหน่งงานต่าง ๆ พิจารณาให้ทราบถึงรายละเอียดความยากง่ายของงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้สามารถทราบถึงคุณสมบัติของคนที่ต้องการได้

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ ภาระหน้าที่ที่เกี่ยวกับการบริหารตัวคน ซึ่งเริ่มต้นด้วยการเสาะหา และคัดเลือกให้ได้มาซึ่งคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานต่าง ๆ ที่ได้พิจารณามาแล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้ประกันได้ว่างานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติงานลุล่วงไปอย่างได้ผลที่สุด ภาระหน้าที่นี้จะสำคัญที่สุดที่จะต้องสามารถเข้าใจ และทำการฝึกอบรมและพัฒนาคนงาน ให้มีความสามารถ มีความพร้อม โดยเฉพาะการจัดหาคนในระดับผู้บริหารลงมา

4. การจัดการ (Directing) หมายถึง ความพยายามที่จะให้การกระทำต่าง ๆ ของทุกฝ่ายในองค์การเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ด้วยการพยายามเอาชนะใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายให้ร่วมมือกันทำงาน และเสริมต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การรู้จักมอบหมายงาน ชักจูงใจ และกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี การรู้จักประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นภาระที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้การสั่งการสมบูรณ์ และสำเร็จผลได้ในที่สุด ความเข้าใจเกี่ยวกับ

พฤติกรรมของคนและกลุ่มคน จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้สามารถบังคับบัญชาให้การทำงานของ
คนงานแต่ละคนได้ผลสูงสุด และช่วยให้งานของทุกฝ่ายสอดคล้อง และเสริมกัน ในอันที่จะสำเร็จตาม
วัตถุประสงค์เดียวกันได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความสนใจหรือรับรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย
ในพระบรมราชูปถัมภ์

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนจำนวน จำนวน 378 คน ที่อาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เนื่องจาก
ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอิงสูตรของ W.G. Cochran
(1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบตาม
ความสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มผู้เล่นแบดมินตัน ผู้ชมกีฬา และผู้ใช้งานศูนย์กีฬาในเขต
กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ประเภทของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิธีการสร้าง
แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารจัดการของสมาคมกีฬา
แบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามชนิดต่าง ๆ จากเอกสารและตำรา

1.3 สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และ
สามารถวัดตัวแปรที่นิยามไว้ได้

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบคุณภาพของ
เครื่องมือดังต่อไปนี้

2.1 การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหาของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงที่จะศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของ Cronbach ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.8585

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ ด้านการดำเนินงาน และด้านบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลโดยใช้เกณฑ์ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2556) ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมาก
ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open end) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของการศึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ดำเนินการขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อใช้เป็นหนังสือในการขอความร่วมมือจากหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับการตอบแบบสอบถาม
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องหรือสนใจในกีฬาแบดมินตัน เช่น ผู้เล่นแบดมินตัน ผู้ชมกีฬา และผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาในเขตกรุงเทพฯ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างสุภาพ
3. หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล

1. ได้รับแบบสอบถามการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ กลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ จำนวน 398 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1

3. นำแบบสอบถาม ตอนที่ 2 มาตรวจให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. นำคะแนนที่ได้ มาหาค่าสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ทั้งโดยภาพรวมรายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์แปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.20-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมากที่สุด
3.40-4.19	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในมาก
2.60-3.39	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในปานกลาง

1.80-2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในน้อย

1.00-1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจในน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Frequency and Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์
4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test, F-test และ LSD. (Least-significant Different) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 26 – 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อาชีพ พนักงานเอกชน และรายได้ต่อเดือน 5,001– 10,000 บาท

2. การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.496) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.483) ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.474) ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.473) และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.555) ตามลำดับ

2.1 ด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.483) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การวางแผนมีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม เช่น การแข่งขันหรือการอบรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.416) การวางแผนมีการเปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับทราบได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.484) สมาคมมีการจัดทำแผนงานหรือโครงการตามลำดับความสำคัญที่ตอบสนองต่อความสนใจของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.506) ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือแผนงานของสมาคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.500) และแผนงานหรือโครงการที่จัดขึ้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.511) ตามลำดับ

2.2 ด้านงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.473) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดสรรงบประมาณของสมาคมมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.505) การบริหารงบประมาณของสมาคมมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.486) สมาคมสามารถจัดสรรงบประมาณให้กับกิจกรรมเร่งด่วนได้อย่างทันเวลา เช่น การแข่งขันหรือเหตุการณ์พิเศษ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = 0.471) แหล่งงบประมาณและรายรับของสมาคมมีความชัดเจนและได้รับการบริหารอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.452) และการจัดสรรงบประมาณสำหรับกิจกรรมแต่ละโครงการของสมาคมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.455) ตามลำดับ

2.3 ด้านการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.474) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การชี้แจงหรือสื่อสารขั้นตอนต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.529) ประชาชนสามารถเข้าถึงกิจกรรมหรือข้อมูลของสมาคมได้โดยสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

3.69, S.D. = 0.490) การดำเนินงานมีความเป็นธรรมและมีระบบที่เท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.528) ขั้นตอนการดำเนินงานของสมาคมมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$, S.D. = 0.419) การดำเนินงานของสมาคมมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.425) และระยะเวลาในการดำเนินงานของสมาคมมีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.457) ตามลำดับ

2.4 ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = 0.555) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และมีความพร้อมในการดำเนินงานตามภารกิจของสมาคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.490) บุคลากรมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในกิจกรรมของสมาคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.506) บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในงานของสมาคม สามารถอธิบายหรือประสานงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D. = 0.457) บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยึดหลักจริยธรรมในภารกิจของสมาคม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.506) บุคลากรของสมาคมมีความสุภาพและมีกิจกรรมยามว่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.688) และ บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติในกิจกรรมหรือการจัดสรรทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.688) ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด คือ การเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ และการจัดสรรทรัพยากร จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา การพัฒนาบุคลากรให้มีความสุภาพ มีมารยาท และเสริมทักษะด้านการสื่อสาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ คิดเป็นร้อยละ 17.4 การปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของสมาคมให้เข้าถึงง่ายและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 11.0 การเร่งรัดการดำเนินงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.3 และการจัดกิจกรรมและโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สอดคล้องกับการศึกษาของ กฤษฎา ปาณะเสรี และวิรัช ธนอมทรัพย์ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการสมาคมกีฬาโอลิมปิกแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากร รองลงมาคือ ระบบการจัดการการแข่งขัน การจัดองค์กรกีฬา การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน การพัฒนานักกีฬา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา ระบบงบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ตามลำดับ ปัจจัย 8 ปัจจัย ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การสนับสนุน บุคลากร ระบบงบประมาณการพัฒนานักกีฬา ระบบการจัดการการแข่งขัน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการบริหารจัดการสมาคมกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเพิ่มความโปร่งใสในการบริหาร งบประมาณ และการจัดสรรทรัพยากร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีความสุขภาพ และเสริมทักษะการสื่อสาร นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการวางแผน และตัดสินใจ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบสื่อสารและเร่งรัดการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของสมาคมให้ ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิชาติ ธีระรัตนสกุล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการแบดมินตันเพื่อ การเป็นแบดมินตันอาชีพอย่างยั่งยืนในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการแบดมินตันไปสู่ การเป็นแบดมินตันอาชีพอย่างยั่งยืนในประเทศไทย พบว่ามี 5 มิติ ได้แก่ 1.1) ด้านภาวะผู้นำ 1.2) ด้าน ระบบ 1.3) ด้านการจัดการทุนมนุษย์ 1.4) ด้านนโยบายของภาครัฐ และ 1.5) ด้านความยั่งยืนของการ บริหารจัดการ 2) แนวทางการบริหารจัดการแบดมินตันสู่การเป็นแบดมินตันอาชีพอย่างยั่งยืนในประเทศ ได้แก่ 2.1) การสร้างนักกีฬาแบดมินตันอาชีพอย่างยั่งยืนต้องมีการวางแผนในระยะยาวและทำอย่าง ต่อเนื่อง 2.2) นักกีฬาควรใช้ประโยชน์จากสื่อต่าง ๆ ในการสร้างชื่อเสียงให้กับตัวนักกีฬาเอง เพื่อให้คน สนใจในการติดตามเป็นจำนวนมาก 2.3) หน่วยงานภาครัฐควรมีการวางแผนและสนับสนุนงบประมาณ หรือองค์ความรู้ 2.4) สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ควรมีการพัฒนา รูปแบบ การบริหารจัดการให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณและการจัดสรรทรัพยากร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนมากยิ่งขึ้น

1.2 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความสุภาพ มีมารยาท และเสริมทักษะด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการประสานงานกับประชาชน

1.3 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจมากขึ้น เพื่อให้แผนงานและกิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

1.4 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงง่าย ชัดเจน และทันสมัย เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

1.5 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรเร่งรัดการดำเนินงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา

1.6 สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ควรจัดกิจกรรมและโครงการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เช่น นักกีฬา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค และผู้สนับสนุน เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรทำการวิจัยเชิงลึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในสมาคม เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการของสมาคมกีฬาแบดมินตันกับสมาคมกีฬาอื่น ๆ ในประเทศไทย เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทของกีฬาไทย

2.4 ควรทำการวิจัยในเชิงปริมาณร่วมกับเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างละเอียดและรอบด้าน

บรรณานุกรม

การกีฬาแห่งประเทศไทย. (2564). **แผนพัฒนากีฬาแห่งชาติ ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2565-2570**. กรุงเทพฯ: การกีฬาแห่งประเทศไทย.

กฤษฎา ปาณะเสรี และวิรัช ถนอมทรัพย์. (2566). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการสมาคมกีฬาวอลเลย์บอลแห่งประเทศไทย, **วารสารสังคมศาสตร์และ วัฒนธรรม**, 7(7), 67-78.

เกษม จันทรแก้ว. (2554). **โครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ย อันเนื่องมาจากพระราชดำริ**. ม.ป.ท : ม.ป.พ.

ธงชัย สันติวงษ์. (2554). **พฤติกรรมบุคคลในองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญพัฒน์.

ธนดล พิพัฒน์ธนกร. (2565). **การบริหารจัดการกีฬาอาชีพในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิชาการกีฬา.

นภาพร ตาแก้ว, ศุภฤกษ์ ริมใหม่, ณภัทร พันภัย และภาสกร ดอกจันทร์. (2565). หลักการ วิธีการ และแนวทางในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ. **Journal of Modern Learning Development**, 8(1), 411-426.

ปาริฉัตร วงละคร. (2566). **องค์ประกอบของการจัดองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลเชิงคุณภาพ: กรณีศึกษา หน่วยงานรัฐ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). **เกี่ยวกับเรา**. กรุงเทพฯ: สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2568). **ข้อบังคับสมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2568**. กรุงเทพฯ: สมาคมกีฬาแบดมินตันแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สุภัทสร อันทรวี. (2562). **การวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารจัดการสมาคมกีฬาประเภทต่าง ๆ ของประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ.

สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย. (2564). **รายงานแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากีฬาแห่งชาติ พ.ศ. 2565–2570**. กรุงเทพฯ: สำนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย.

อภิชัย ธีระรัตน์สกุล. (2564). การจัดการแบดมินตันเพื่อการเป็นแบดมินตันอาชีพอย่างยั่งยืนในประเทศไทย. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 6(9), 66-81.

เอกรินทร์ นันทะวิชัย, คณพศ ประทุมศรี, ธิดิฐิ ศาครจันทร์ และธนาธิป มั่นทิวาลัย. (2567). **แนวทางการบริหารจัดการสมาคมกีฬามวยไทยวัฒนธรรม**. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการและการสอนกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา.

Fayol, H. (1949). **General and Industrial Management**. London : Sir Isaac Pitman & Sons.

Good, C. V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw Hill.

Hornby, A. F. (2000). **Advance Learner's Dictionary**. (6th ed.). London, England: Oxford. University.

Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English**. (2nd ed.). London,. England: Richard Clay Ltd.

Steers, R. M. (2007). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. **Administrative Science Quarterly**, 22(3), 46-56. S

Wehrich, H., & Harold, K. (2003). **Management: A global perspective**. (10th ed.). New York: McGraw-Hill.

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.

กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

ADAPTATION STRATEGIES OF THE THAI RICE EXPORT INDUSTRY

วิจิตรา ตระการเกลิงศักดิ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย และ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ได้แก่ เจ้าของกิจการและผู้บริหารระดับสูง-กลาง จากสถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย 146 แห่ง จำนวน 382 คน ที่ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทยในด้านต่าง ๆ ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านข้อระเบียบและกฎหมาย ด้านความยั่งยืน และสิ่งแวดล้อม ด้านแรงงาน ด้านความสามารถในการจัดการ ด้านเงินลงทุน และด้านการตลาดตามลำดับ และ (2) แนวทางการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย พบว่า ข้อเสนอแนะที่ได้รับความเห็นชอบมากที่สุด อันดับแรก คือการสนับสนุนจากภาครัฐให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวก รองลงมาคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และทักษะด้านธุรกิจ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการ การควบคุมต้นทุน และการสร้างเครือข่ายธุรกิจ

คำสำคัญ: กลยุทธ์ การปรับตัว อุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the strategy adapting of Thai rice export industry, and (2) to explore approaches to enhancing the competitiveness of the strategy adapting of Thai rice export industry.

This research was quantitative. The sample groups in the research included: comprised 382 business owners and senior-to-middle-level executives from 146 small, medium, and large enterprises in the Thai rice export industry. The sample consisted of purposively selected. The research instrument was questionnaire. The statistics used included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) The overall strategy adapting of Thai rice export industry was at a high level. When considering each aspect, the strategy adapting of Thai rice export industry in each of the eight dimensions were at a high level, with seven at a moderate level and one at a moderate level. The following average values were applied to access to government services, followed by production technology, regulations and laws, sustainability and the environment, labor, management capabilities, investment, and marketing, respectively, and (2) the approaches to enhancing the competitiveness of the strategy adapting of Thai rice export industry were identified. The most popular recommendation for the competitiveness of the Thai rice export industry was government support to facilitate access to financing for entrepreneurs. This was followed by human resource development with knowledge and skills in business, innovation, and information technology. Furthermore, the promotion of knowledge and skills in management, cost control, and business networking was also discussed.

Keywords: Strategy, Adapting, Thai Rice Export Industry

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ข้าว” เป็นสินค้าเกษตรส่งออกหลักของประเทศที่ครอบคลุมพื้นที่เพาะปลูกมากที่สุด (คิดเป็น 49.1% ของพื้นที่เกษตรทั้งหมดของประเทศ) และครอบคลุมครัวเรือนถึง 5.2 ล้านครัวเรือน (คิดเป็น 67.1% ของจำนวนครัวเรือนภาคเกษตรทั้งหมด) (ชัยวัช ไชวเจริญสุข, 2567) เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย สร้างรายได้เข้าประเทศอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์, 2567) โดยในปี 2567 ไทยส่งออกข้าวปริมาณ 9.95 ล้านตัน เพิ่มขึ้น 13% นำรายได้เข้าประเทศสูงถึง 225,656 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 27% หรือประมาณ 6,434 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยปริมาณการส่งออกข้าวทั้งปี 2567 สูงกว่าที่คาดการณ์ไว้ที่ 9 ล้านตัน และเป็นปริมาณส่งออกข้าวไทยที่สูงที่สุดในรอบ 6 ปี นับตั้งแต่ปี 2561 อันเป็นผลมาจากความต้องการนำเข้าข้าวเพื่อรองรับกับความต้องการบริโภค ชดเชยผลผลิตที่ลดลง บรรเทาผลกระทบจากเงินเฟ้อด้านอาหาร และเพื่อความมั่นคงทางอาหารของประเทศผู้ซื้อ

และอินเดียมีมาตรการระงับการส่งออกข้าวขาวตั้งแต่ช่วงเดือน ก.ค. 2566 ต่อเนื่องถึงเดือน ต.ค. 2567 ส่งผลให้ประเทศผู้นำเข้าข้าวขาวจากอินเดียพิจารณานำเข้าข้าวจากไทยเพิ่มขึ้น สำหรับข้าวที่ไทยส่งออกได้มากที่สุด คือ ข้าวขาวปริมาณ 5.99 ล้านตัน เพิ่มขึ้น 23% คิดเป็น 60% ของปริมาณการส่งออกข้าวไทยทั้งหมด รองลงมา คือ ข้าวหอมมะลิไทย 1.74 ล้านตัน เพิ่มขึ้น 3.57% ข้าวเหนียว 1.27 ล้านตัน ลดลง 7.97% ข้าวหอมไทย 0.63 ล้านตัน เพิ่มขึ้น 21.15% ข้าวเหนียว 0.30 ล้านตัน และข้าวกล้อง 0.02 ล้านตัน (อารดา เฟื่องทอง, 2568)

ปัจจุบันรัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการยกระดับอุตสาหกรรมข้าวไทยอย่างต่อเนื่อง เร่งผลักดันนโยบายตลาดนำ นวัตกรรมเสริม เพิ่มรายได้ ผ่านการพัฒนาและส่งเสริมตั้งแต่ภาคการผลิต การนำเทคโนโลยีด้านการเกษตร (Agi-Tech) และเทคโนโลยีด้านอาหาร (Food Tech) มาใช้พัฒนาในกลุ่มอาชีพที่มีความเกี่ยวเนื่องกับภาคเกษตรกรรมทั้งหมด เพื่อสร้างความมั่นคงทางอาหาร และขยายโอกาสทางการค้าในตลาดใหม่ ๆ ส่งเสริมข้าวคุณภาพหลากหลายสายพันธุ์ (พิชัย นริพทะพันธุ์, 2568)

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การผลิตและการค้าสินค้าข้าวของโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไป โดยมีผู้เล่นหลายรายเพิ่มมากขึ้น และการค้าข้าวเป็นระบบตลาดแบบเสรี แต่ละประเทศที่เป็นผู้ส่งออกข้าวสำคัญต่างเร่งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตข้าวทั้งในเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย โดยทำการศึกษาใน 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเงินทุน 2) ด้านการตลาด 3) ด้านแรงงาน 4) ด้านความสามารถในการจัดการ 5) ด้านเทคโนโลยีการผลิต 6) ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ 7) ด้านข้อระเบียบและกฎหมาย 8) ด้านความยั่งยืน และสิ่งแวดล้อม และศึกษาแนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

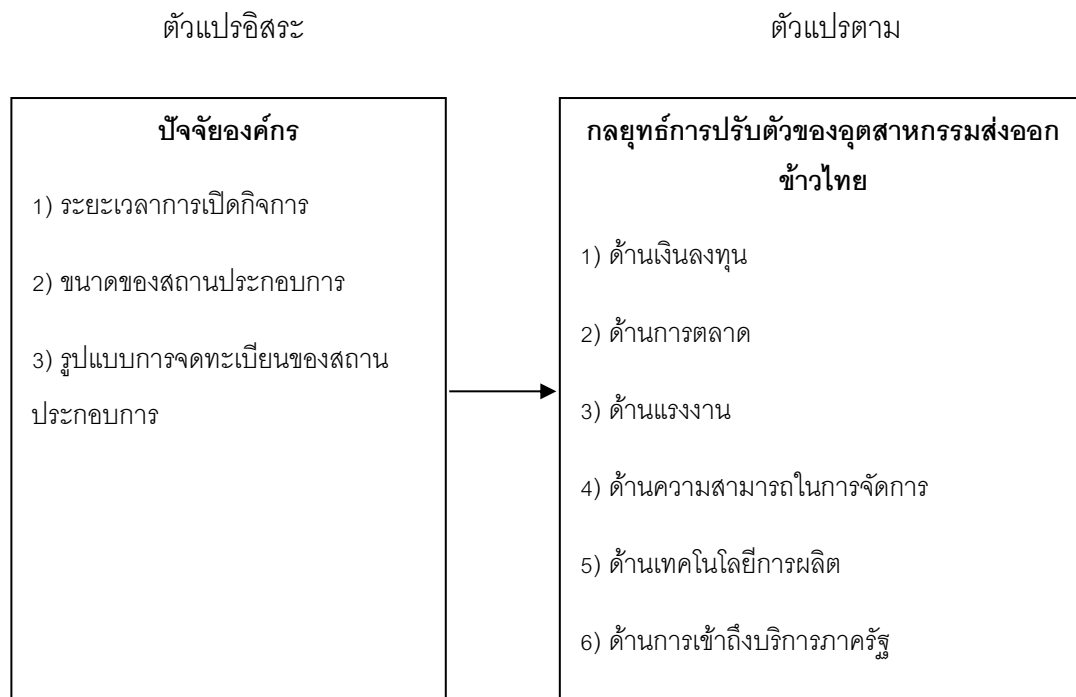
2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าของกิจการและผู้บริหารระดับสูง-กลาง จากสถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย จำนวน 146 แห่ง (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2567)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

“ข้าว” นับเป็นหนึ่งในพืชเศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ทั้งในด้านการบริโภค (ข้าวเป็นอาหารหลักของคนไทย) และการเป็นสินค้าเกษตรส่งออกอันดับหนึ่งของประเทศไทย อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อภาวะเศรษฐกิจภูมิภาค เนื่องจากเป็นพืชเกษตรหลักของประเทศที่ครอบคลุมพื้นที่เพาะปลูกมากที่สุด (คิดเป็น 45.2% ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมดของประเทศ) และมีจำนวนครัวเรือนที่มากถึง 4.3 ล้านครัวเรือน คิดเป็น 74.4% ของจำนวนครัวเรือนภาคเกษตรทั้งหมด ด้วยเหตุนี้ทำให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวมักได้รับความสนใจเป็นพิเศษจากรัฐบาลมาโดยตลอด โดยมีนโยบายช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ทั้งนโยบายด้านราคา (Price policy) อาทิ การประกันราคาข้าว การรับจำนำข้าว และโครงการช่วยเหลือด้านอื่น ๆ เช่น โครงการสนับสนุนเงินช่วยเหลือต้นทุนการผลิตให้แก่เกษตรกรผู้ปลูกข้าว โครงการช่วยเหลือค่าเก็บเกี่ยว และปรับปรุงคุณภาพข้าว เป็นต้น

ไทยเป็นผู้ส่งออกข้าวอันดับ 2 ของโลก มีส่วนแบ่งตลาดคิดเป็น 21.0% รองจากอินเดียซึ่งมีส่วนแบ่งตลาด 25.2% และยังมีคู่แข่งอื่น ๆ อาทิ เวียดนาม ปากีสถาน สหรัฐฯ เมียนมา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปริมาณการค้าข้าวในตลาดโลกมีสัดส่วนเพียงประมาณ 9.6% ของผลผลิตข้าวทั่วโลก เนื่องจากข้าวเป็นพืชที่ปลูกเพื่อความมั่นคงด้านอาหารของประเทศ (ใช้บริโภค) เป็นหลัก ดังนั้นปริมาณการค้าข้าวระหว่างประเทศ (การส่งออก-นำเข้า) จึงเป็นเพียงผลผลิตส่วนเกินและ/หรือส่วนขาดจากการบริโภคในแต่ละประเทศ ภาวะตลาดส่งออกจึงมักผันผวนตามปริมาณผลผลิตและการบริโภคในประเทศผู้ส่งออกและนำเข้า (ชัยวัช ไชวเจริญสุข, 2567)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการส่งออกข้าวไทย ประกอบด้วย เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง จากสถานประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมจำนวน 146 แห่ง (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2567)

สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกผู้ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการส่งออกข้าวไทย ทั้งเจ้าของกิจการและผู้บริหารระดับสูง-กลาง จากสถานประกอบการทั้ง 146 แห่ง รวมจำนวน 382 คน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดสถาน ประกอบการ	จำนวน สถานประกอบการ	จำนวนตัวอย่าง/ แห่ง	รวมจำนวน ตัวอย่าง
ขนาดใหญ่	20 แห่ง	4 คน	80 คน
ขนาดกลาง	50 แห่ง	3 คน	150 คน
ขนาดเล็ก	76 แห่ง	2 คน	152 คน
รวม	146 แห่ง	-	382

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการจัดทำแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย

1.2 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักของกลยุทธ์การปรับตัวในแต่ละด้าน พร้อมจัดเรียงลำดับคำถามอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำแบบสอบถามต้นแบบเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง

1.3 หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมส่งออกข้าวและด้านการวิจัยตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) รวมถึงความชัดเจนและเหมาะสมของภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และเหมาะสมต่อการเก็บข้อมูลเชิงลึก

2. การทดสอบและการตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัย

ในการประเมินความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างได้นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทยและด้านการวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบและวิจารณ์คำถามแต่ละข้อ โดยพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับตัวชี้วัด และความครอบคลุมของประเด็นสำคัญ หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์

2.2 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Pilot Test) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างหลัก จำนวน 40 คน เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 ตรวจสอบ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) โดยใช้การทดสอบ t-test

2.2.2 ประเมิน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha)

3. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) ระยะเวลาการเปิดกิจการ 2) ขนาดของสถานประกอบการ และ 3) รูปแบบการจัดทะเบียนของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย จำนวน 31 ข้อ ประกอบไปด้วยปัจจัย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านเงินทุน 2) ด้านการตลาด 3) ด้านแรงงาน 4) ด้านความสามารถในการจัดการ 5) ด้านเทคโนโลยีการผลิต 6) ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ 7) ด้านข้อระเบียบและกฎหมาย และ 8) ด้านความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดระดับความคิดเห็น เป็นเลขระดับคะแนน 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังนี้

มากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มาก	กำหนดให้	4	คะแนน

ปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
น้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย เป็นข้อคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารนิพนธ์ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 398 ฉบับ กระบวนการดำเนินงานประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. จัดทำหนังสือเสนอขออนุญาตต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร เพื่อขอหนังสือความร่วมมือในการทำวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
2. ลงพื้นที่ปฏิบัติภาคสนามเพื่อแจกและเก็บแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการหลัก พร้อมทั้งมอบหมายผู้ช่วยนักวิจัยที่ได้รับคำแนะนำจากผู้วิจัยและทราบเงื่อนไขการวิจัยให้ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการจัดทำสารนิพนธ์นี้ แบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ทั้งหมดจะถูกนำมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแยกฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออกจากชุดข้อมูล
2. การลงรหัส (Coding Form) สำหรับแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended) จะทำการลงรหัสตามแบบที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ส่วนคำถามปลายเปิด (Open-ended) จะรวบรวมและจัดหมวดหมู่ตามประเด็นเพื่อนับความถี่
3. ข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วจะนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ที่ประกอบด้วยสถิติที่ใช้ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ปัจจัยองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) ระยะเวลาการเปิดกิจการ 2) ขนาดของสถานประกอบการ และ 3) รูปแบบการจัดทะเบียนของสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงลักษณะทั่วไปและการกระจายตัวของข้อมูลประชากรตัวอย่าง

3.2 วิเคราะห์กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) กำหนดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2553) ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย โดยวิธีจัดลำดับความถี่

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของปัจจัยองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย ครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 382 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระยะเวลาการดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก จำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.60 และรูปแบบการจัดทะเบียนที่พบมากที่สุดคือ สหกรณ์นิคม จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.50

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, SD = 0.99) ซึ่งแยกตามด้านต่าง ๆ ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$, SD

= 0.95) รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีการผลิต ($\bar{X} = 3.65$, SD = 0.99) ด้านข้อระเบียบและกฎหมาย ($\bar{X} = 3.64$, SD = 0.98) ด้านความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.63$, SD = 1.04) ด้านแรงงาน ($\bar{X} = 3.62$, SD = 0.98) ด้านความสามารถในการจัดการ ($\bar{X} = 3.58$, SD = 1.02) ด้านเงินลงทุน ($\bar{X} = 3.55$, SD = 0.99) และด้านการตลาด ($\bar{X} = 3.49$, SD = 1.01) ตามลำดับ

2.1 ด้านเงินลงทุน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, SD = 0.99) แยกย่อยข้อดังนี้ กิจกรรมให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อและแหล่งเงินทุน ($\bar{X} = 3.58$, SD = 0.99) รองลงมาคือ การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับสถาบันการเงิน ($\bar{X} = 3.57$, SD = 0.94) การจัดทำรายงานการเงินครบถ้วนและเป็นมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.56$, SD = 1.00) การวางระบบบริหารจัดการเงินทุนและการควบคุมทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.55$, SD = 1.02) และการมีกลไกติดตามและประเมินผลการใช้เงินลงทุนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.51$, SD = 1.02) ตามลำดับ

2.2 ด้านการตลาด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, SD = 1.01) แยกย่อยข้อดังนี้ กิจกรรมให้ความสำคัญกับการติดตามผลตอบรับจากลูกค้า ประเมินความพึงพอใจ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.55$, SD = 1.01) รองลงมาคือ การรวบรวมและบันทึกข้อมูลสถิติการซื้อสินค้าของลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ ($\bar{X} = 3.53$, SD = 1.07) การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.47$, SD = 0.97) การประเมินสถานการณ์ตลาดและแนวโน้มความต้องการของผู้บริโภคอยู่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.45$, SD = 0.97) และการขยายช่องทางการตลาดเพิ่มเติม เช่น การขายผ่านออนไลน์ หรือการเข้าร่วมงานแสดงสินค้า ($\bar{X} = 3.43$, SD = 1.03) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญควรแก่การนำอภิปรายผล ดังนี้

1. กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาแยกตามด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐมีคะแนนสูงสุด รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านข้อระเบียบและกฎหมาย ด้านความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม ด้านแรงงาน ด้านความสามารถในการจัดการ ด้านเงินลงทุน และด้านการตลาด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และการสนับสนุนจากภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจและสร้างความมั่นคงในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีการผลิตและด้านข้อระเบียบและกฎหมายได้รับความสำคัญรองลงมา เนื่องจากช่วย

เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและความถูกต้องตามกฎหมายของกิจการ ด้านความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อมได้รับความสนใจเพื่อรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ธุรกิจ ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของตลาดโลกที่ให้ความสำคัญกับมาตรการสิ่งแวดล้อม เช่น ภาษีคาร์บอน (Carbon Tax) ที่หลายประเทศกำหนดสำหรับสินค้านำเข้าจากการผลิตที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูง การให้ความสำคัญกับด้านแรงงานและความสามารถในการจัดการสะท้อนการพัฒนาทักษะของพนักงานและการบริหารจัดการองค์กรเพื่อสร้างความยั่งยืนในระยะยาว ขณะที่ด้านเงินลงทุนและการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ของกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรม อาจเป็นเพราะในช่วงวิกฤติหรือสภาวะเศรษฐกิจถดถอยผู้ประกอบการมักเน้นการดำเนินงานประจำและรักษาความมั่นคงของธุรกิจมากกว่าการขยายช่องทางการตลาดหรือการลงทุนเพิ่มเติม ดังนั้น แม้สองด้านนี้จะมีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตในระยะยาว แต่ในทางปฏิบัติ ผู้ประกอบการมักให้ความสำคัญรองลงมาเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากภาครัฐ การพัฒนาประสิทธิภาพการผลิต และการปฏิบัติตามกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรา สีเขียว (2564) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปยางพารา พบว่ามี 3 กลยุทธ์สำคัญที่นำไปสร้างกลยุทธ์ ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ปัจจัยด้านการตลาด (2) กลยุทธ์ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และ (3) กลยุทธ์ปัจจัยด้านการแข่งขัน ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราไปปรับใช้ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญา ศิริพันธ์ และชนบทพันธุ์ เอี่ยมโอภาส (2564) ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวและกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างภายใต้การแพร่ระบาด ไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปรับตัวทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างภายใต้การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงเต็ด ย้วยความดี, สุนีย์ วรรณโณมล และธานินทร์ ศิลป์จารุ (2566) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{x} = 4.26$) ได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้อประโยชน์ต่อการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

2. แนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทย พบว่า ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทยที่ได้รับความเห็นชอบสูงสุด 3 อันดับแรก คือการสนับสนุนจากภาครัฐให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวก ทั้งนี้เป็นเพราะการมีสภาพคล่องทางการเงินและการลดความเสี่ยงด้านการลงทุนเป็นปัจจัยสำคัญต่อความมั่นคงและความเข้มแข็งของธุรกิจ รองลงมาคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้และทักษะด้านธุรกิจ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เป็นเพราะการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของตลาดและเทคโนโลยีได้ดียิ่งขึ้น และอันดับถัดมาคือ

การส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการ การควบคุมต้นทุน และการสร้างเครือข่ายธุรกิจ ทั้งนี้เป็นเพราะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดการองค์กรและทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎา กาญจนรัชต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการจัดการด้านอุตสาหกรรมในประเทศไทย พบว่า ข้อเสนอแนะภาครัฐ 1) พัฒนามาตรฐานการตรวจสอบรับรองกระบวนการและผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับภาคอุตสาหกรรม 2) พัฒนาอุตสาหกรรมที่สอดคล้องกับศักยภาพพื้นฐานของประเทศ และอุตสาหกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในอนาคต 3) พัฒนาผู้ประกอบการและบุคลากรภาคอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทานให้เป็นผู้มีสมรรถนะสูง 4) ด้านทักษะการผลิต การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และนวัตกรรม การต่อยอดงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มผลิตภาพและพัฒนามาตรฐานให้ภาคอุตสาหกรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ และโซ่อุปทานของภาคอุตสาหกรรม มีความสามารถในการแข่งขันในระดับที่สูงขึ้น ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลกฤต โสลาพากุล, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และเกียรติชัย วีระญาณนท์ (2564) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย ได้แก่ แนวทางที่ 1 พัฒนาคความรู้ด้านการบริหารจัดการและการลดต้นทุนของผู้ประกอบการ แนวทางที่ 2 ยกระดับจากการเป็นผู้รับจ้างผลิตสินค้าตามแบบที่ลูกค้ากำหนด เป็นการผลิตที่สามารถเพิ่มมูลค่าสินค้าได้ด้วยการดีไซน์ มีการพัฒนารูปแบบสินค้าและเอาสินค้าเหล่านั้นไปเสนอขายให้ลูกค้า หรือการผลิตภายใต้แบรนด์ของตัวเอง แนวทางที่ 3 สนับสนุนการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เพื่อสร้างนวัตกรรม และแนวทางที่ 4 การรวมกลุ่มเป็น Cluster ตลอดสายโซ่อุปทาน การสร้างตราสินค้า การพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต การใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม การสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของอุตสาหกรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ภาครัฐควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวก เพื่อเพิ่มความมั่นคง ลดความเสี่ยงด้านการลงทุน และสนับสนุนความเข้มแข็งของธุรกิจ
2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านธุรกิจ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของตลาดและเทคโนโลยี
3. การส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการ การควบคุมต้นทุน และการสร้างเครือข่ายธุรกิจ จะช่วยให้ผู้ประกอบการบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

4. ควรเน้นการเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมาย และใช้สิทธิประโยชน์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในสายการผลิต รวมถึงการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม จะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

6. ควรส่งเสริมแนวทางความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้วัสดุรีไซเคิล การลดของเสีย และการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อรักษาภาพลักษณ์และทรัพยากรของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการปรับตัวและกลยุทธ์ของอุตสาหกรรมส่งออกข้าวไทยในบริบทของตลาดโลกที่มีการกำหนดภาษีคาร์บอนและข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น

2. ควรสำรวจแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ E-Commerce ของผู้ประกอบการในระดับต่าง ๆ เพื่อหาวิธีส่งเสริมการพัฒนาทักษะและการเข้าถึงตลาดออนไลน์

3. ศึกษาผลกระทบของการสนับสนุนจากภาครัฐและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่อความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอย่างละเอียด เพื่อให้ข้อเสนอแนะมีความเหมาะสมและนำไปปฏิบัติได้จริง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฤษฎา กาญจนรัชต์. (2564). แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการจัดการด้านอุตสาหกรรมในประเทศไทย. วารสาร มจร เลย ปรัชน์, 2(3), 200-213.

จารุภาส พลดี. (2563). การจัดการเพื่อความมั่นคงของอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชลบุรี. ดุษฎีนิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฬารัตน์ เฝ้าสูง และมุสดี พลสารมย์. (2561). การศึกษากลยุทธ์การตลาดของผู้ประกอบการส่งออก ข้าวหอมมะลิไทยในตลาดฮ่องกง. ใน การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 13 ปีการศึกษา 2561 (น. 1084-1089). ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชัยวัช ไชวเจริญสุข (2567). **แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม 2567-2569: อุตสาหกรรมข้าว**. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2568, จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/agriculture/rice/io/io-rice-2024-2026>

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2552). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงเด็ต ย้วยความดี, สุณีย์ วรธนโกมล และธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2566). กลยุทธ์การปรับตัวของอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0. **วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 33(2), 660-670.

ธีรภัทร เกื้อชู. (2564). แนวทางการกำหนดกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรม โรงแรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พื้นที่ ตำบลป่าตอง จังหวัดภูเก็ต. ใน **การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี ครั้งที่ 14 ประจำปีการศึกษา 2564** (น. 66-78). อุดรธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

บริษัท เอสเอ็มอี ชิปปิ้ง จำกัด. (2567). **คู่มือการส่งออกข้าวไทยฉบับสมบูรณ์**. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2568, จาก

ปริญญญา ศิริพันธ์ และชนนพพันธุ์ เอี่ยมโสภาส. (2564). **การปรับตัวและกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างภายใต้การแพร่ระบาด ไวรัสโคโรนา 2019 ในจังหวัดภูเก็ต**. การค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พลกฤต โสลาพากุล, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล และเกียรติชัย วีระญาณนนท์. (2564). แนวทางการจัดการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 11(3), 143-162.

วชิรา สีเขียว. (2564). กลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปยางพารา. **วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ**, 12(2), 145-154.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2555). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2568). **ส่งออกข้าวไทยปี 2568 มูลค่าลดลงต่ำสุดในรอบ 4 ปี จากราคาที่ลดลงแรงเป็นหลัก**. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2568, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/Export-Rice-CIS3584-FB-2025-06-06.aspx>

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2568). **ข้าวคาร์บอนต่ำของไทยพร้อมแข่งกับเวียดนามแค่ไหน?**. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2568, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media/Pages/LowCarbonRice-CIS3558-FB-2025-02-07.aspx>

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์. (2567). **การศึกษา: แนวทางการสร้างเสถียรภาพการค้าสินค้าข้าว**. นนทบุรี: สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์.

สุดใจ ดิลกพรคนนท์. (2558). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สามลดา.

เสนาะ ตีเยาว์. (2554). **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนพัทธ์ พัฒนวงศ์วัฒน์. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของผู้ประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพในยุคการพลิกผันทางดิจิทัล. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น*, 5(1), 60-75.

อานนท์ บุญช่วย. (2557). **การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะของอุตสาหกรรมก่อสร้างในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารดา เฟื่องทอง. (2568). **ส่งออกข้าวไทยปี 67 เฉียด 10 ล้านตัน สูงสุดในรอบ 6 ปี**. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2568, จาก <https://mgronline.com/business/detail/9680000008845>

อัมพร อารังลักษณ์. (2553). **การบริหารปกครองสาธารณะ (Public governance) การบริหารรัฐกิจในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์.

Economic Intelligence Center (EIC). (2564). **ทางรอดจากภาวะถดถอยของอุตสาหกรรมข้าวไทย**. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2568, จาก https://www.scbeic.com/th/detail/file/product/7996/g5cltnglho/EIC-Note_ทางรอดอุตสาหกรรมข้าวไทย_20211221.pdf

Kobkaew, J. (2567). **ศึกชิงบัลลังก์ข้าวคาร์บอนต่ำ...ไทยพร้อมหรือยัง?**. สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก <https://www.salika.co/2024/11/09/low-carbon-rice-production-competition/>

Salika. (2567). เส้นทาง การต่อสู้เพื่อพัฒนา อุตสาหกรรมข้าวไทย ให้เป็นหนึ่งในภูมิภาคต้องผ่านด้านอะไรบ้าง?. สืบค้นเมื่อ 16 มกราคม 2568, จาก <https://www.salika.co/2024/05/12/thai-rice-industry-development/>

ภาษาต่างประเทศ

Alavi, A., Shokri, M., Zhiani, B. & Zhiani, S. (2019). Analyzing competitive advantage of Iranian automotive industry using Porter's diamond model, case study: Iranian car manufacturers. **International Journal of Business and Systems Research**, 14(3) 298– 313.

Gulick, L. & Urwick, L. (1937) **Papers on the Science of Administration**. Institute of Public Administration, New York.

McKee, R. H., Plutnick, R. T., & Przygoda, R. T. (1989). **The carcinogenic initiating and promoting properties of a lightly refined paraffinic oil** (12): Fundam ApplToxicol.

Kast, F. E. & Rosenzweig, J. E. (1995). **Organization & Management : A System and Contingency Approach**. (4th ed.). New York : McGraw Hill.

Porter, M. (1996). What is strategy?. **Harvard Business Review**, 74(6), 61–78.

Stoner, J. A. F., & Freeman, R. E. (1992). **Management**. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน
ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**

**PUBLIC PARTICIPATION IN LOCAL DEVELOPMENT OF
LAHARN SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
BANGBUATHONG DISTRICT, NONTHABURI PROVINCE**

รวีнуช ลักษณะวิริยะกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 383 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test ค่า F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.41 รองลงมา ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 2.75 และด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.40 และ (2) ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วน

ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of public participation in local development of Lahan Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi Province, and (2) to study the comparison of public participation in local development of Lahan Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The sample consisted of 383 eligible voters aged 18 years and over living in Lahan Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were: Frequency distribution, mean percentage, standard deviation, and hypothesis testing using a t-test, F-test (One-way ANOVA).

The research results found that (1) The level of public participation in local development of Lahan Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi t Province, had an overall mean of 2.99, which was at a moderate level of participation. When considering each aspect, it was found that in terms of receiving benefits, the highest mean score was 3.41, followed by decision-making with an average score of 3.40, evaluation with an average score of 2.75, and implementation with an average score of 2.40, (2) the results of the comparison of public participation in the local development of Laharn Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi Province found that gender, age, occupation, education level, and income of people were different. The participation in the local development of Laharn Subdistrict Administrative Organization, Bangbuathong District, Nonthaburi Province was not different at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Participation, Local Development, Laharn Subdistrict Administrative Organization, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนของประเทศไทยกับการมีส่วนร่วมนั้นได้กำหนดไว้ในบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งกล่าวว่า บุคคลย่อมมีสิทธิและเสรีภาพ และมีช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการใช้สิทธิทางตรง เช่น มาตรา 254 ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อบัญญัติ หรือเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ โดยรัฐธรรมนูญยังไม่ได้กำหนดจำนวนรายชื่อที่ต้องใช้ไว้ ซึ่งอาจ

แตกต่างกันไปตามท้องถิ่น และจะต้องมีกฎหมายออกมากำหนดหลักเกณฑ์ต่อไป นอกจากสิทธิโดยตรงที่ประชาชนจะเข้าชื่อกันเพื่อเสนอข้อกฎหมายและนโยบายแล้ว รัฐธรรมนูญยังกำหนดให้รัฐมีหน้าที่ต้องจัดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และจารีตประเพณีอันดีงาม โดยจัดพื้นที่สาธารณะสำหรับการทำกิจกรรม และต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น รัฐจะต้องจัดให้มีมาตรการในการป้องกันและจัดการการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ต่อต้าน หรือชี้เบาะแสการทุจริต รัฐจำเป็นต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ การจัดทำบริการ การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และเรื่องอื่น ๆ ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประชาชน (อดิวิธ ศิริพันธ์, 2563)

การพัฒนาท้องถิ่นเป็นรากฐานสำคัญของการเสริมสร้างความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของประเทศ โดยเฉพาะในยุคที่ประเทศไทยให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนแผนงานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาท้องถิ่น ตั้งแต่การตัดสินใจ การดำเนินการ การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง

ตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ทางด้านตะวันออกของที่ว่าการอำเภอ มีระยะห่างประมาณ 6 กิโลเมตร สภาพเศรษฐกิจในพื้นที่ยังอยู่ในระดับพื้นฐาน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพภายในครอบครัว โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อหัวประมาณ 3,113 บาทต่อเดือน ลักษณะของภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่เป็นการผลิตขนาดเล็กในรูปแบบอุตสาหกรรมครัวเรือนทั้งหมด โดยยังไม่มี การจัดตั้งโรงงานขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ในเขตพื้นที่ดังกล่าว (องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร, 2567)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

5.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 5.1.1 ด้านการตัดสินใจ
- 5.1.2 ด้านการดำเนินการ
- 5.1.3 ด้านการรับผลประโยชน์
- 5.1.4 ด้านการประเมินผล

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร จำนวน 26,735 คน (ที่มา: สำนักทะเบียนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เป็นตัวแทนอาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

5.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

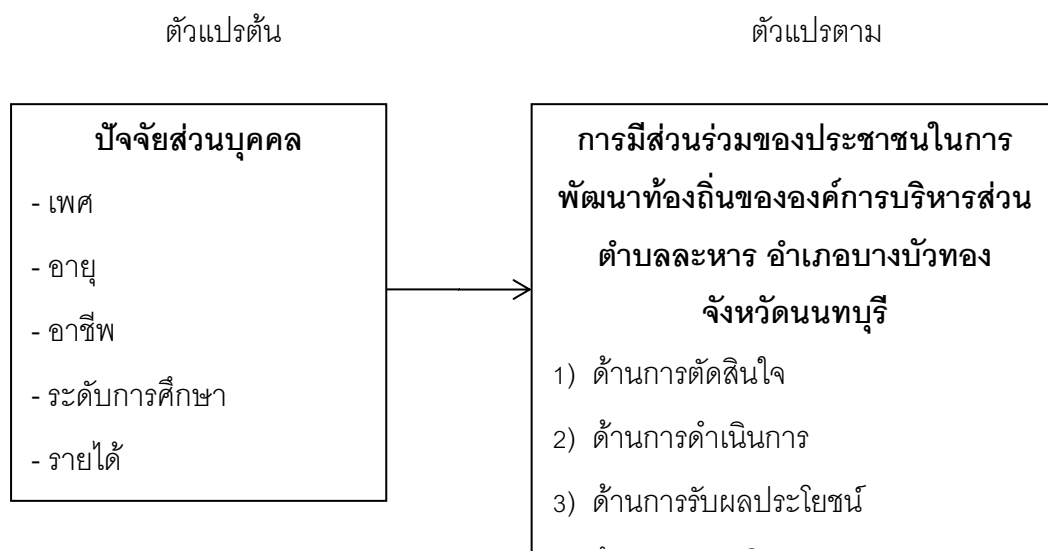
5.3.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกเป็น

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อาชีพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) รายได้

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แยกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านการตัดสินใจ
- 2) ด้านการดำเนินการ
- 3) ด้านการรับผลประโยชน์
- 4) ด้านการประเมินผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน

Wenger (1998) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง กระบวนการมีส่วนร่วมและมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งจะส่งผลต่อกระบวนการ โดยการมีส่วนร่วม นี้เป็นทั้งการกระทำและการเชื่อมโยงกันของบุคคลกับสังคมของบุคคลและกิจกรรมของสังคม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการซับซ้อนที่รวมถึงการกระทำ การพูดคุย การคิด ความรู้สึก และการเป็น เจ้าของของบุคคลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเอกลักษณ์การมีส่วนร่วม ดังนี้ (1) การมีส่วนร่วมไม่ใช่ความร่วมมือ (Collaboration) การมีส่วนร่วมรวมถึง ความสัมพันธ์มีความขัดแย้งกัน มีความประสานกลมกลืนกันมีความสนิทสนมกัน และยังมีการแข่งขัน ด้วย (2) การมีส่วนร่วมในชุมชนทางสังคมจะสร้างประสบการณ์และสร้างชุมชนประชาชนจะ ได้ทำงานจริง ๆ ในชุมชนของตน และ (3) การมีส่วนร่วมมีความหมายกว้างกว่าการผูกมัด เพราะรวมถึงการปฏิบัติที่เกิดจาก การเจรจาต่อรองในกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทำ

Lisk (1985) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน จะต้องมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของ การเชื่อใจและการยอมรับตนเองเพื่อที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากระดับความพึงพอใจ ระดับความไว้วางใจและต้องครอบคลุมทัศนคติ ความคาดหวังและกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติร่วมกัน

Erwin (1976) ได้ให้ความหมาย ไว้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเองเน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงกับประชาชน ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชนแก้ไขร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุน ติดตามการปฏิบัติงานขององค์กรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

Berkley (1975) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานเท่าที่จะสามารถทำได้

William Erwin (1976) การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง

United Nations (1981) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

Putti (1987) การมีส่วนร่วม หมายถึง พื้นฐานของกิจกรรมต่างๆ ที่จะส่งผลให้การบริหารจัดการมีลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้การมีส่วนร่วมขยายไปสู่การปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์กร

ปรัชญา เวสารัชช์ และเทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2554) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นและชนบทว่าหมายถึงการที่ประชาชนหรือชุมชนหรือองค์กรของประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่นและชนบทในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอนในรูปแบบของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนาหรือยกระดับขีดความสามารถของตนในการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรและปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคมเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตในทุก ๆ ด้านของตนที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2550) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่นดังนี้

1. คำว่า “การมีส่วนร่วม” (Participant) คือ กระบวนการซึ่งผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลและมีส่วนร่วมในการริเริ่มการพัฒนาและการตัดสินใจที่มีผลต่อทรัพยากรทั้งหลายและมีผลต่อเขาทั้งหลาย

2. การมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจหรือโครงการที่ส่วนราชการจะดำเนินการซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่โดยปกติของประชาชนในชุมชนนั้นการทำความเข้าใจถึงผลกระทบและแนวทางแก้ไขปัญหที่ส่วนราชการจะดำเนินการและการปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชนโดยให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและรัฐต้องรับฟังและแก้ไขปัญหาจนประชาชนเกิดความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในการผลักดันในภารกิจหรือโครงการนั้นเกิดผลสำเร็จเพราะเห็นว่าจะเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 26,735 คน ข้อมูลเดือน มกราคม 2568 (ที่มา: สำนักทะเบียนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 394 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามานะ

3.2 เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม 1 ฉบับประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ท 5 ระดับ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการตัดสินใจจำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการดำเนินการ 5 ข้อ
3. ด้านการรับผลประโยชน์ 5 ข้อ
4. ด้านการประเมินผล 5 ข้อ

3.3 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ผู้วิจัยได้นำเอาระดับขั้นของการมีส่วนร่วมของ Cohen and Upholf (1980) มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับแยกเป็น 4 ด้าน ด้านละ 8 ข้อ รวมทั้งสิ้น 32 ข้อโดยสร้างด้านการตัดสินใจจำนวน 8 ข้อ ด้านการดำเนินการจำนวน 8 ข้อ ด้านการรับผลประโยชน์จำนวน 8 ข้อด้านการประเมินผลจำนวน 8 ข้อ ต้องการใช้จริง 20 ข้อ

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่นในอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 30 คน เพื่อนำผลการทดลองใช้แบบสอบถามมาหาคุณภาพ

ขั้นที่ 4 หาคุณภาพของแบบสอบถามเป็นรายข้อได้แก่การหาค่าจำแนกโดยวิธี t-test พบว่าได้ข้อที่เข้าเกณฑ์จำนวน 23 ข้อ จึงเลือกไว้ 20 ข้อตามที่ต้องการมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.423 ถึง 20.171

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามจำนวน 20 ข้อมาหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .82

ขั้นที่ 6 พิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสุ่มเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละอานาบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
2. นำแบบสอบถามพร้อมทั้งคำอธิบายให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองพร้อมนัด วันเวลารับคืนแบบสอบถามโดยผู้วิจัยไปรับคืนด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยตรวจแบบสอบถามแล้วคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิธีการทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่าง ๆ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนมาและให้หมายเลขในแบบสอบถาม
2. จัดทำลงรหัสแบบสอบถามตามที่กำหนดในตารางแจกแจงความถี่
3. ทำการกรอกข้อมูลตามรหัสลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
4. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการกรอกข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การจัดทำข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- 2) จัดหมวดหมู่ข้อมูลและบันทึกคะแนนลงในแบบรหัส (Coding form)
- 3) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อจำแนกเป็นรายข้อใน 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555) ดังนี้

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

4) นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้วไปประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปพร้อมกำหนดเกณฑ์การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555) ดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับมากที่สุด
3.51-4.50 หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับมาก
2.51-3.50 หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับปานกลาง
1.51-2.50 หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับน้อย
1.00-1.50 หมายถึง	มีส่วนร่วมระดับน้อยที่สุด

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์

3) การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันใช้การทดสอบด้วย t-test (Independent Samples) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันใช้การทดสอบด้วย F-test (One-way ANOVA)

4) เมื่อทดสอบสมมติฐานแล้วหากพบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถามดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายข้อเพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำทดสอบเปรียบเทียบโดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples)

3.7.2 การหาค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)

3.7.3 สถิติพื้นฐานได้แก่ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.7.4 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test (Independent Sample) และ F-test (One-way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1

ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลางเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.41 รองลงมา ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 2.75 และด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.40 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ท่านได้เข้าร่วมประชุมที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือกิจกรรมของ อบต. ในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

3.50 รองลงมา ท่านได้ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.47 และน้อยที่สุด ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.21

ด้านการดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 2.40 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าท่านได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่ อบต. ได้นำไปดำเนินงานในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.56 รองลงมา ท่านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการรับภาระงานโครงการหรือกิจกรรมที่ อบต. จัดทำ มีค่าเฉลี่ย 2.55 และน้อยที่สุด ท่านได้เข้าร่วมเป็นกรรมการตัดสินการแข่งขันกีฬาหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน มีค่าเฉลี่ย 2.20

ด้านการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าท่านได้ร่วมจ่ายค่าตอบแทน หรือมอบรางวัลให้กับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของ อบต. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.85 รองลงมา ท่านได้ร่วมจัดทำโครงการสนับสนุนงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย 3.43 และน้อยที่สุด ท่านได้ร่วมจัดทำโครงการสนับสนุนงบประมาณเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ และหญิงตั้งครรภ์ มีค่าเฉลี่ย 3.41

ด้านการประเมินผล มีค่าเฉลี่ย 2.75 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าท่านได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการควบคุมกำกับกับการจัดทำบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2.88 รองลงมา ท่านได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการประเมินผลแผนงาน หรือโครงการตามแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 2.85 และน้อยที่สุด ท่านได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการควบคุมงานตรวจการจ้างงานในโครงการก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 2.60

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน ยกเว้นด้านการดำเนินการ

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างเช่นเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 2.99 ซึ่งอยู่ในระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง แสดงให้เห็นว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้เข้าไปมีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นเข้าร่วมตัดสินใจ เพื่อนำข้อคิดเห็นความต้องการและข้อเสนอแนะไปประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ กับ อบต.อย่างสม่ำเสมอ ร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของท้องถิ่นกับ อบต. ร่วมตรวจสอบดูแลการดำเนินงาน การนำนโยบายและแผนไปปฏิบัติของ อบต. ตามเป้าหมายที่วางไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน เข้าร่วมเป็นกรรมการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนา อบต. ในทุกด้าน ร่วมรับทราบผลประโยชน์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของ อบต. ในการจัดทำโครงการเกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภค ด้านศาสนาและด้านการศึกษา ให้กับประชาชนในท้องถิ่นร่วมจัดทำโครงการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อส่งเสริมอาชีพในท้องถิ่นและร่วมกับ อบต. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการตามแผนพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา จุลละนันท์ (2565) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน ด้านที่มีส่วนร่วมสูงที่สุดคือด้านการรับผลประโยชน์ รองลงมาด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตัดสินใจ ส่วนด้านที่มีส่วนร่วมต่ำสุดคือด้านการติดตามและตรวจสอบการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิรัชพัทธ์ บรรจงไพศาล (2564) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหาดท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหาดท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณภัทร วงศ์ประเสริฐกุล (2564) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวชะโงก จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลสาวชะโงก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ของประชาชนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้าน 4 ด้านก็ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนไม่ว่าจะเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง มีอายุ อาชีพ มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนระดับใด ต่างก็มีเป้าหมายเดียวกันคือต้องการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหารให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา จุลละนันท์ (2565) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษา เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ศาสนา และระดับการศึกษาต่างกัน มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญนันท์ รังสิชาติ (2564) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีนาวา อำเภอมะนัง จังหวัดนครนายก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมและเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีนาวา อำเภอมะนัง จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของตัวแทนประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการตัดสินใจ และด้านการประเมินผล ตามลำดับ ทั้งนี้ ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ บุญบุตรี ไกรเรืองเวทย์ (2566) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสนามไชย อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ด้านการตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของชุมชน โดยเปิดเวทีให้ร่วมเสนอแนะแนวทางและร่วมกันกำหนดแผนนโยบายหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2) ด้านการดำเนินการ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมเสนอราคาหรือการประกวดราคาของโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและโปร่งใส อีกทั้งควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการระดมทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น แรงงาน ทุน หรือวัสดุ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน

3) ด้านการรับผลประโยชน์ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาชีพของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มแม่บ้านในชุมชน เพื่อเสริมสร้างอาชีพและรายได้อย่างมั่นคง นอกจากนี้ควรมีการจัดสรรรางวัลหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับประชาชนที่เข้าร่วมกิจกรรมของ อบต. เพื่อเป็นแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสาธารณะในระยะยาว

4) ด้านการประเมินผล องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ควรเปิดพื้นที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบงบประมาณและการใช้จ่ายขององค์กรอย่างโปร่งใส เช่น การเข้าตรวจสอบบัญชีรายรับรายจ่ายประจำปี และร่วมติดตามผลการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะโครงการจ้างเหมา เพื่อให้สามารถตรวจสอบคุณภาพของงานและสร้างความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ของภาครัฐท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดนนทบุรี เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2) ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปแก้ไขข้อบกพร่อง

บรรณานุกรม

- กฤตยา ตริวิโรจน์. (2564). **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- กิริชพัชร์ บรรจงไพศาล. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหาดท่าเสา อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- โกวิท พวงงาม. (2558). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- จิตติวรดา ภูมิภมม. (2565). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองอ่างทอง อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ตระกูล มีชัย. (2558). **การกระจายอำนาจ**. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายศึกษา.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2558). **ธรรมาภิบาล: กลไกสำคัญในการปฏิรูปเพื่อพัฒนาประเทศ**. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทวีศักดิ์ ปักษา. (2550). **ความคิดเห็นของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลต่อดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2553). **กระบวนการเสริมสร้างชุมชนเข้มแข็ง: ประชาคม ประชาสังคม**. ขอนแก่น: คลังนาโนวิทยา.
- ปัญญา จุลละนันท์. (2565). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญนันท์ รังสิชาติ. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีนาวา อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก**. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิชญธิดา ผลถาวร. (2565). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานองค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านข่อย อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

วรรณภัทร วงศ์ประเสริฐกุล. (2564). **การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาท้องถิ่นของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสาวชะโงก จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร. (2568). **ข้อมูลพื้นฐาน**. นนทบุรี: องค์การบริหารส่วนตำบล
ละหาร.

อดิณ รพีพัฒน์. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศูนย์การศึกษานโยบาย
สาธารณะสุข.

อดิวิธ ศิริพันธ์. (2563). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลหลักหก
อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันรัฐ
ประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

อุทัย หิรัญโต. (2552). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

Andrew Chernocke and Stiefel. (1980). **Participation of the Center for Justice Community and Prison**.
New York: United Nations Children's Fund (UNICEF).

Chapin, F. S. (1997). **Social Participation and Social Intelligence**. (3rd ed.). New York: Longman.

Cohen, M J. & Uphoff, T. (1980) . Participation's Place in Rural Development: Seeking Charity
through Specify, **World Development**. 8 (March), 213-218.

Jacques Moreau. (1 9 8 1) . **Admimistration Régionale, Départementale et. Municipale**. Paris:
Dallos.

Lisk, F. (1985). **Popular Participation in Planning for Basic Needs**, Great Britain: Black. More Press.

Erwin, W. (1976). **Participation Management: Concept Theory and Implementation.** Atlanta G.: Georgia State University.

Wenger, E. (1998). **Communities of practice: Learning, meaning, and identity.** Cambridge University Press.

การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม
จังหวัดนครปฐม

DEVELOPMENT WELFARE FOR THE DISADVANTAGED IN

MUEANG NAKHON PATHOM DISTRICT,

NAKHON PATHOM PROVINCE

ศิริินภา สว่างล้ำ วิทยฐานะ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกคนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Sampling) จำนวน 273 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ และ ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ ตามลำดับ และ (2) ผลเปรียบเทียบการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า อายุ และ ประเภทผู้ด้อยโอกาส แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ขณะที่ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: สวัสดิการสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาส การพัฒนา อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the development of welfare for the disadvantaged in Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province, and (2) to compare the development of welfare for the disadvantaged in Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province, classified by individual factors.

The research was quantitative. The sample consisted of 273 disadvantaged individuals living in Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province. A systematic sampling was used to collect data. Data were collected using a questionnaire. Statistics used for data analysis included percentages, means, and standard deviations and One-way ANOVA.

The research results found that (1) The development of welfare for the disadvantaged in Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province, was at a moderate level overall. When considering each aspect, the aspect with the highest mean opinions was equality and equity, followed by consistency with needs, and adequate quantity and quality, respectively, and (2) the comparative results of the development of welfare for the disadvantaged in Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province, classified by individual factors were found that age and type of disadvantaged persons differed significantly at the .05 level. However, opinions regarding education level, occupation, monthly income, marital status, and number of family members did not differ significantly.

Keywords: Welfare, Disadvantaged, Development, Mueang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าที่ผ่านมาการจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐได้มีการดำเนินการในรูปแบบของการช่วยเหลือสงเคราะห์เป็นเงินและสิ่งของ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ซึ่งถือว่าไม่ตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ด้อยโอกาสอย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้ด้อยโอกาสไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ ต่อมาการจัดสวัสดิการสังคมโดยภาครัฐได้พัฒนาเป็นรูปแบบของโครงการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคมตามนโยบายของรัฐ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แต่ระบบสวัสดิการที่

จัดโดยภาครัฐก็ยังคงมีปัญหาในการเข้าถึงของผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบาง จึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษาถึงการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทหลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส (สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2562)

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่มีประชากรกลุ่มผู้ด้อยโอกาสหลากหลาย ทั้งเด็กและเยาวชน สตรีและครอบครัว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และครัวเรือนเปราะบาง ซึ่งแต่ละกลุ่มเผชิญกับปัญหาที่แตกต่างกันและมีความจำเป็นในการได้รับการดูแลและสวัสดิการที่เหมาะสม สำหรับเด็กและเยาวชน จำนวนทั้งสิ้น 253,890 คน พบปัญหาหลัก ได้แก่ ครอบครัวยากจน ความรุนแรงในครอบครัว พฤติกรรมไม่เหมาะสม การขาดแคลนที่อยู่อาศัย และการถูกล่วงละเมิดทางเพศ ในส่วนของสตรีและครอบครัว พบอัตราการหย่าร้างสูง สาเหตุสำคัญมาจากความรุนแรงในครอบครัวและปัญหาการนอกใจ รวมถึงมีผู้ถูกระทำความรุนแรงทั้งชายและหญิง ขณะที่ผู้สูงอายุซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.15 ของประชากร ต้องเผชิญกับการลดลงของผู้ช่วยเหลือตัวเอง โดยมีทั้งกลุ่มที่ช่วยเหลือตัวเองได้ กลุ่มที่ช่วยเหลือตัวเองได้บางส่วน และกลุ่มติดเตียง ส่วนผู้พิการมีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 24,117 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและมีความพิการหลายประเภท สะท้อนถึงความจำเป็นในการจัดสวัสดิการที่ครอบคลุม ด้านสุดท้ายคือครัวเรือนเปราะบาง จำนวน 12,492 ครัวเรือน พบว่ากลุ่มส่วนใหญ่มีระดับความเปราะบางสูง และประสบปัญหาด้านความเป็นอยู่ การศึกษา สุขภาพ รายได้ และการเข้าถึงบริการภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์สำหรับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

2. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

3. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

4. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

5. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

6. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีประเภทผู้ด้อยโอกาสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

7. ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม 2) ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ และ 3) ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกคนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 6,807 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครปฐม, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกคนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการของยามานะ (Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 273 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างมีระบบ

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

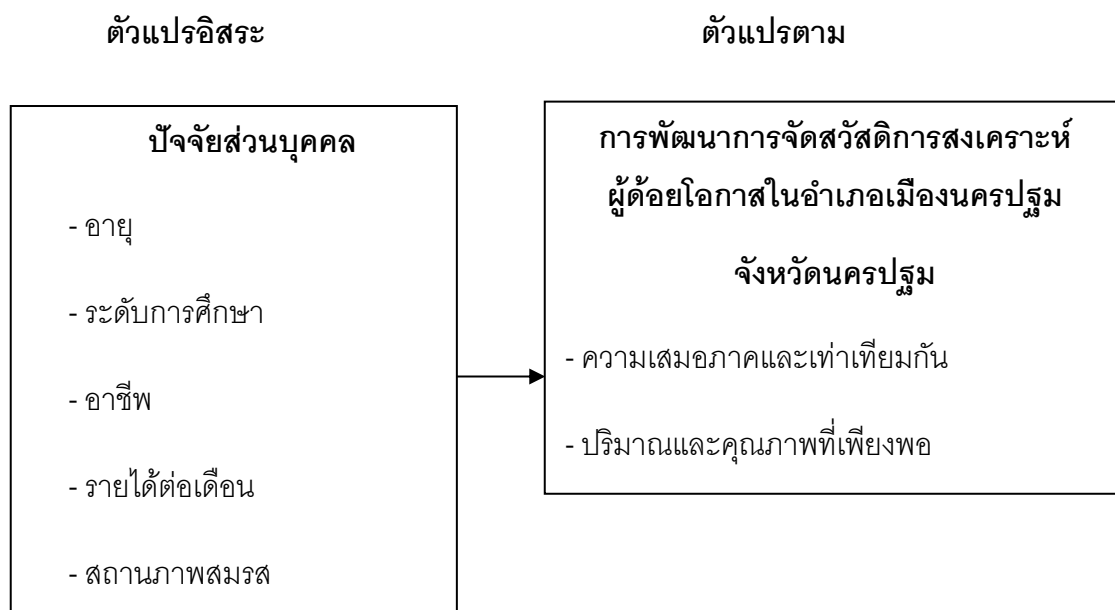
1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

- 1) อายุ
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) อาชีพ
- 4) รายได้ต่อเดือน
- 5) สถานภาพการสมรส
- 6) ประเภทผู้ด้อยโอกาส
- 7) จำนวนสมาชิกในครอบครัว

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม
- 2) ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทศพล กฤตยพิสิฐ (2550) ได้กล่าวถึง “การพัฒนา” โดยอ้างถึงความหมายต่าง ๆ ดังนี้ จากเอกสารฉบับหนึ่ง ความหมายแรก คือ การพัฒนาตามความหมายจากรูปศัพท์ที่ปรากฏในพจนานุกรม ระบุว่า “ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโต งอกงาม และมากขึ้น หรือ การเปลี่ยนแปลงทีละเล็กทีละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่ขยายตัวขึ้น”

ความหมายต่อมา คือ ความหมายทั่วไป คือ “การกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่ง ไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ”

ความหมายทางด้านการวางแผน คือ “การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเตรียมการของมนุษย์ไว้ล่วงหน้าในลักษณะของแผนงานหรือโครงการ แล้วบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนและโครงการจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้”

อมรรัตน์ ชัยขรรค์เมือง (2557) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มุ่งเน้นให้เกิดการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในสังคมนั้น

สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือสภาพต่าง ๆ ของมนุษย์ให้ดีขึ้นอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายชัดเจน และอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในสังคมหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาและยกระดับคุณภาพชีวิตตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

ความหมายของการจัดสวัสดิการ

ความหมายของคำว่า การจัดสวัสดิการ มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

Guralnik (1973) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการสังคมสมัยใหม่สมควรพิจารณาจัดให้กับผู้มาใหม่ คนแปลกหน้ามากกว่า และไม่ควรให้เป็นรายบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากความเดือดร้อนและวิธีที่ช่วยเหลือทางสังคม หลักการจัดสวัสดิการมีผลแตกต่างจากการสงเคราะห์ทั่วไป

Chruden and Sherman (1968) ให้ความหมายคำว่า สวัสดิการไว้ว่า เป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษ และรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน บางครั้งสวัสดิการอาจจะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นได้ไม่ชัด แต่จะเป็นส่วนหนึ่ง ซึ่งช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ แต่ไม่สามารถหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำนั้น และที่สำคัญคือสวัสดิการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเพิ่มขวัญที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สวัสดิการที่ดีนั้นถือว่าเป็นสิ่งตอบแทนที่จะต้องเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 6,807 คน (สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครปฐม, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ด้อยโอกาสทุกคนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่ผู้ศึกษาได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการของยามานะที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ขนาดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 273 คน เลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มเปราะบาง จึงได้ดำเนินการขอความยินยอมโดยสมัครใจ ก่อนเข้าร่วมการศึกษาด้วยความระมัดระวัง

2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ด้อยโอกาส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ และด้านความสอดคล้องกับความต้องการ

ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับค่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ออกเป็น 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ

มากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5
มาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1

ตอนที่ 3 คำถามลักษณะปลายเปิด เพื่อสอบถามถึงการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม อื่น ๆ เพิ่มเติม

3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการจัดทำดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรการพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐานการศึกษา
3. กำหนดนิยามตัวแปรเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
4. จัดทำแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร พร้อมนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ
5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ
6. ทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เพื่อวัดความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.94
7. ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงและตรวจสอบแล้วกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในการเก็บข้อมูลจริง

4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับประชาชนผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. กำหนดระยะเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนภายใน 1 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยจะติดตามและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูล
4. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนครบสมบูรณ์ ทั้งหมด 273 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไป

5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้คืนทั้งหมด และตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูลก่อนดำเนินการวิเคราะห์
2. จัดทำคู่มือลงรหัสข้อมูล (Coding Sheet) เพื่อจัดระบบและลงรหัสข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนผู้ด้อยโอกาส ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ด้อยโอกาส และจำนวนสมาชิกในครอบครัววิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลการพัฒนากิจการสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการพัฒนากิจการสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ระหว่างอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ด้อยโอกาส และจำนวนสมาชิกในครอบครัว วิเคราะห์โดยอาศัยค่าสถิติ (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน กำหนดค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05
4. เกณฑ์ในการจัดช่วงคะแนน เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ด้อยโอกาสที่มีต่อการพัฒนากิจการสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แบ่งระดับความคิดเห็นโดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นตัวกำหนดวัด ดังนี้

ช่วงคะแนนและความหมาย

ค่าคะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
ค่าคะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าคะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าคะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
ค่าคะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36–45 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และประกอบอาชีพหลักคือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 4,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 และมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 สำหรับประเภทผู้ด้อยโอกาส พบว่า ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวยากจน จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 91.9 และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 86.8

2. การพัฒนาการจัดสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ประชาชนผู้ด้อยโอกาสมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ เป็นอันดับที่สอง และด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ เป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การได้รับสวัสดิการด้านการศึกษาอย่างเท่าเทียม รองลงมาคือ การเข้าถึงสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยอย่างทั่วถึง การได้รับสวัสดิการด้านสาธารณสุข และการรักษาพยาบาลอย่างเท่าเทียม การเข้าถึงสวัสดิการด้านการประกอบอาชีพและรายได้อย่างเป็นธรรม และการได้รับเงินสงเคราะห์และเบี้ยยังชีพอย่างเท่าเทียม ตามลำดับ ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การได้รับสวัสดิการด้านสังคมและชุมชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 0.83) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การสนับสนุนด้านอาชีพ เช่น การฝึกอาชีพและให้โอกาสทำงาน รองลงมาคือ การจัดบริการด้านสุขภาพพื้นฐาน เช่น การตรวจรักษาและยารักษาโรค และการช่วยเหลือด้านเงินสงเคราะห์หรือเบี้ยผู้ด้อยโอกาส การจัดสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย เช่น บ้านหรือซ่อมแซมบ้าน การจัดบริการด้านการศึกษา เช่น การให้ทุนหรืออุปกรณ์การเรียน การสนับสนุนด้านโภชนาการ เช่น อาหารเสริมสำหรับผู้ด้อยโอกาส การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตและสังคม การเข้าถึงบริการสาธารณะ เช่น การเดินทางหรือขนส่งสาธารณะ การช่วยเหลือด้านกฎหมายและสิทธิประโยชน์ การจัดบริการสำหรับผู้พิการ เช่น อุปกรณ์ช่วยเหลือ การเข้าถึงบริการสาธารณสุขปลอดภัยพื้นฐาน เช่น น้ำ ไฟฟ้า และการช่วยเหลือผู้สูงอายุ เช่น การดูแลระยะยาว ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การให้ความรู้และการอบรมด้านทักษะชีวิต

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ ข้อ 1. เพื่อศึกษาการพัฒนากิจการสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

ผลการศึกษาเรื่องการพัฒนาการสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐมได้รับสวัสดิการพื้นฐานและสิทธิประโยชน์ในระดับที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ แต่ยังมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร งบประมาณ และจำนวนบุคลากร ทำให้การให้บริการบางด้านยังไม่ครอบคลุมและมีคุณภาพไม่เท่ากันในทุกกลุ่มประชากร ดังนั้นความคิดเห็นต่อความเสมอภาคและเท่าเทียมจึงสูงที่สุด เพราะประชาชนรับรู้ถึงความพยายามของหน่วยงานในการกระจายสวัสดิการอย่างทั่วถึง ส่วนด้านความสอดคล้องกับความต้องการและปริมาณ/คุณภาพที่เพียงพอมีความคิดเห็นน้อยกว่า เนื่องจากยังมีบางกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ครบถ้วนตามความต้องการ

ผลการศึกษาพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านความเสมอภาคและเท่าเทียม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านการศึกษาและการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐาน เช่น ที่อยู่อาศัย การสาธารณสุข และการสร้างรายได้ ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสิทธิและบริการเหล่านี้ได้อย่างเท่าเทียมในระดับหนึ่ง แต่สวัสดิการด้านสังคมและชุมชนยังค่อนข้างจำกัด เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณ บุคลากร และการขยายเครือข่ายกิจกรรมในพื้นที่ ทำให้บางกลุ่มประชาชนยังไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธีรพิชชา แซ่วุ่น (2566) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุในพื้นที่ 6 หมู่บ้านของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีสภาพปัญหาการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงคราญ สุขเวชวรกิจ และดำเกิง อัสวสุนทรางกูร (2564) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมุ่งเน้นการสนับสนุนด้านอาชีพ สุขภาพ และการช่วยเหลือทางการเงินเป็นหลัก ทำให้ประชาชนผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงบริการเหล่านี้ได้ค่อนข้างเพียงพอ ขณะที่การให้ความรู้และอบรมด้านทักษะชีวิตยังมีข้อจำกัด เนื่องจากงบประมาณและจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการจัดอบรมอย่างครอบคลุม รวมถึงความหลากหลายของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทำให้การออกแบบกิจกรรมทักษะชีวิตต้องปรับให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม จึงทำให้คะแนนเฉลี่ยด้านนี้ต่ำที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรทัย จินดารัตน์ (2566) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาสวัสดิการของผู้ด้อยโอกาสจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการพัฒนาสวัสดิการของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีงานทำและความมั่นคงทางรายได้ รองลงมาคือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการ ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิมพางา เพ็ญนาเรนทร์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้สูงอายุในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการสังคมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3) ด้านความสอดคล้องกับความต้องการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนผู้ด้อยโอกาสได้ดี เช่น ที่อยู่อาศัย การมีงานทำและรายได้ สุขภาพอนามัย และการศึกษา ทำให้คะแนนเฉลี่ยของสวัสดิการด้านเหล่านี้สูงกว่าด้าน

อื่น ขณะที่สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปยังมีข้อจำกัด เนื่องจากต้องใช้ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และการประสานงานกับหน่วยงานหลายฝ่าย ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้ข้อด้านนี้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กานดา ผรณเกียรติ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการสวัสดิการด้านสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านที่อยู่อาศัย แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนทรี สุวรรณรงค์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วน ตำบลช่องสาริกา อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสาริกา อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสในอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาสวัสดิการด้านการศึกษาให้เข้าถึงอย่างเท่าเทียม และเพิ่มการสนับสนุนด้านที่อยู่อาศัย สาธารณสุข อาชีพ และรายได้ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ด้อยโอกาส

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงปริมาณและคุณภาพของสวัสดิการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะด้านการฝึกอาชีพ การเข้าถึงบริการสุขภาพและสาธารณสุขโรค การสนับสนุนผู้พิการ และการช่วยเหลือผู้สูงอายุ

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มกิจกรรมเสริมสร้างทักษะชีวิตและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ด้อยโอกาสในการตัดสินใจเกี่ยวกับสวัสดิการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเสมอภาคในการเข้าถึงสวัสดิการของประชาชนผู้ด้อยโอกาส เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการจัดบริการให้เหมาะสมและทั่วถึงมากขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อหาความแตกต่างและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการพัฒนาสวัสดิการผู้ด้อยโอกาส

2.3 ศึกษาผลกระทบของการพัฒนาสวัสดิการต่อคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสในระยะยาว

บรรณานุกรม

กฤษณะโชติ บัวหล้า. (2565). การเสริมสร้างความเข้มแข็งนโยบายสวัสดิการสังคม: มุมมองแบบ พ หุ
ลักษณะในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมของคนจน. การเสริมสร้างความเข้มแข็ง นโยบายสวัสดิการ
สังคม: มุมมองแบบ พ หุ ลักษณะในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
ของคนจน. วารสารพัฒนศาสตร์ วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 5(2 กรกฎาคม - ธันวาคม), 147-182.

กานดา ผรณเกียรติ และคณะ. (2565). ความต้องการสวัสดิการด้านสังคมของผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านฉาง อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี. วารสารมหาจุฬาลงกรณ
นาคทรรณ, 9(3), 1-15.

นุชลี อุปภัย. (2558). จิตวิทยาการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ และคณะ. (2556). สวัสดิการสังคมฉบับชาวบ้าน แนวคิดนโยบายแนวปฏิบัติ.
กรุงเทพฯ: เอดิสันเพรส โปรดักส์ จำกัด.

ทศพล กฤตยพิสิฐ. (2550). การพัฒนาในแผนพัฒนาฯ ที่เปลี่ยนแปลงไป. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม
2568, จาก www.bangkokbiznews.com.

ธัญพิชชา แซ่วุ่น. (2566). ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคม
สำหรับผู้สูงอายุ ของเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธีระ ศรีธรรมรักษ์ และวิทย์ ชนะภัย. (2558). อนาคตของประเทศไทยกับการออกกฎหมาย
สวัสดิการสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.

นงคราญ สุขเวชวรกิจ และดำเกิง อัครสุนทรางกูร. (2564). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. **วารสารรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**, 4(1), 39-51.

บุญยิ่ง ประทุม. (2566). เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 2533323 หลักการพื้นฐานสวัสดิการสังคม. นครศรีธรรมราช: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

พรพนทิพย์ เพชรมาก. (2557). **สวัสดิการชุมชน แก้น้อยอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน).

พิมพ์ภา เพ็งนาเรนทร์. (2565). แนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ผู้สูงอายุในจังหวัดนครปฐม. **Journal of Administrative and Management Innovation**, 10(1), 47-58.

เพ็ญศรี วายวานนท์. (2558). **การจัดการทรัพยากรคน**. กรุงเทพฯ: บริษัท ปิ่นเกล้าการพิมพ์ จำกัด.

ภาลินี บุญเสียม. (2565). ความคาดหวังต่อการจัดสวัสดิการสังคมของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาตำบลโคกขี้หนอน อำเภอ พานทอง จังหวัดชลบุรี. **งานนิพนธ์รัฐศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**.

เมธา หริมเทพาธิป. (2560). **ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)**. สืบค้นเมื่อ 22 มกราคม 2568, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/629839>.

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2552). **สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : บริษัทจรัสสินท วงศ์การพิมพ์ จำกัด.

ระพีพรรณ คำหอม (2555). **หลักการและกระบวนการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์จุลภาค**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตนา ปันจติ. (2557). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาสของเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2559). **การบริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ศูนย์วัฒนธรรมอำเภอเมืองนครปฐมฯ มหาวิทยาลัยคริสเตียน. (2565). **อำเภอเมืองนครปฐม**. นครปฐม: ศูนย์วัฒนธรรมอำเภอเมืองนครปฐมฯ มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

สุนทรี สุวรรณรงค์. (2565). **การจัดสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาสขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสาริกา อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

อรทัย จินดารัตน์. (2566). **ความต้องการพัฒนาสวัสดิการของผู้ด้อยโอกาสจังหวัดปทุมธานี**. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

อภิญา เวชชัย และศิริพร ยอดกมลศาสตร์. (2557). **สวัสดิการสังคม ฉบับชาวบ้าน: แนวคิดนโยบายแนวทางปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: อดิสันเพรส โปรดักส์.

Chapin, F. S. (1998). **Handbook of Research Design and Social Measurement**. (3rd ed.). New York: Longman.

Chruden, H. J. & Sherman, A. W. (1968). **The nature and development of the personnel**. Cincinnati: South-Western Publishing Company.

McCormick, E. J. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

McLeod, S. (2017). **Qualitative vs. Quantitative**. <https://www.simplypsychology.org/qualitative-quantitative.html>

Midgley, J. H. A. (1986). **Community participation, social development and the state**. New York: Methuen.

Millet, J. D. (1954). **Management in the Public Service**. New York: McGraw Hill Book Company.

Morse, N. C. (1958). **Satisfaction in the White-Collar Job**. Ann Arbor: University of Michigan.

Reid, J. M. (1998). **Understanding Learning Styles in the Second Language Classroom**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall Regents.

Simon, P. S. (1965). **Employee benefits and services in personnel management**. Ocean City, MD: Simon Printing Press Co.

Shelly, M. W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden Hutchison.

Waldman, C. H. (1975). Theory of Non-Steady State Droplet Combustion. **Symposium (International) on Combustion**, 15, 429-442.

Wallerstein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland: Penguin Book Inc.

ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัย

สำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

ECONOMIC AND SOCIAL FACTORS AFFECTING THE

CHOICE OF HOUSING TYPE FOR THE ELDERLY

IN SONGKHLA PROVINCE.

ศิริวรรณ ฝ่องเสริมสุข

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านข้อมูลเดือนธันวาคม 2567 ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 266,817 คน กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์แมน การวิเคราะห์ไคสแควร์ การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ค่าขาย มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป มีรายจ่ายต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป และความเพียงพอของรายได้เพียงพอ มีเหลือเก็บออม และปัจจัยทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 61-70 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ 31 ปี ขึ้นไป และมีลักษณะครอบครัวอาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร และ (2) การตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า ส่วนใหญ่เลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคเอกชน โดยเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ

เลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอย่างมีความสุข และสะดวกสบาย รองลงมาคือ คำนึงถึงการมีบริการด้านสุขภาพ และการดูแลระยะยาวภายในที่อยู่อาศัย

คำสำคัญ: ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study of economic factors affecting the choice of housing type for the elderly in Songkhla Province; and (2) to study of social factors affecting the choice of housing type for the elderly in Songkhla Province.

The research was quantitative. The population includes people aged 60 years and over according to the population whose names are listed in the house registration data for December 2024 in Songkhla Province, a total of 266,817 people. The sample group using Krejci and Morgan's table got 384 people. The research tools are using statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, Spearman correlation coefficient, Chi-square analysis, t-test and one-way analysis of variance.

The research results found that (1) The economic factors revealed that the majority of the sample were self-employed trading, earning a monthly income of 50,001 baht or more, having monthly expenses of 50,001 baht or more, and having sufficient income to save. Regarding social factors, the majority of the sample were female, aged 61-70 years, and holding a bachelor's degree. They have lived in the area for 31 years or more and have family characteristics living with spouses and children (2) the in deciding to choose housing for the elderly, it was found that most chose private housing for the elderly. The reason used in deciding to choose housing for the elderly was that it promotes the elderly to be able to live happily and comfortably, followed by consideration of having health services and long-term care within the residence.

Keywords: Economic and Social Factors, Elderly, Songkhla Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปัญหาสังคม

สูงวัย โดยกรมกิจการผู้สูงอายุได้เสนอแนวทางรับมือ เช่น การขยายอายุการทำงานเพื่อเพิ่มกำลังแรงงาน การยกระดับประสิทธิภาพแรงงานและการพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการออมเพื่อความมั่นคงในวัยชรา รวมถึงการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ การปรับตัว

ดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อลดผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร (นณริฏ พิศลยบุตร และจิระวัฒน์ปั้นเปี่ยมราษฎร์, 2556) อีกทั้ง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรมีสาเหตุผลมาจากอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางเศรษฐกิจ หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นปัจจัยกำหนดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรในพื้นที่ (สันทัด เสริมศรี, 2541) ผลที่ตามมาของประเทศที่เข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุ ได้แก่ ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจและผลกระทบทางด้านสังคม โดยผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจสามารถแบ่งผลกระทบได้เป็นสี่ด้าน ได้แก่ ทางด้านการผลิต เมื่อโครงสร้างของประชากรเปลี่ยนไปมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ขณะที่วัยทำงานเท่าเดิมหรือลดลงจะมีผลกระทบโดยตรงต่อการผลิต ทำให้การผลิตและกำลังแรงงานน้อยลงผลิตภาพการผลิตลดน้อยลง หรืออุปทานของแรงงานลดลงซึ่งอาจจะส่งผลทำให้ค่าแรงสูงขึ้นได้หรือเกิดการขาดแคลนแรงงาน ทั้งนี้อาจแก้ไขปัญหขาดแคลนแรงงานโดยการใช้เครื่องมือเครื่องจักรหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนแรงงานคน หรือการนำเข้าแรงงาน ทางด้านการลงทุนและการออม เมื่อมีวัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นทำให้ความต้องการลงทุนน้อยลง วัยสูงอายุหรือวัยเกษียณขาดรายได้หรือมีรายได้น้อยลงทำให้มีการออมลดลง (ฉัตรชนินทร์ หวังภักทราวานิช, 2557: 2-3) ทั้งนี้ปัจจัยทางสังคมจะเป็นลักษณะเฉพาะทางบุคคลและครอบครัวที่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจย้ายถิ่น ในขณะที่การขยายตัวและความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจจะเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้แก่ประชาชน ทำให้ปัจจัยทางเศรษฐกิจจึงเป็นอีกปัจจัยที่ดึงดูดให้เกิดการเคลื่อนย้ายของแรงงาน จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรในพื้นที่ต่าง ๆ อนึ่งสังคมผู้สูงอายุและการพัฒนาสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัยและบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจึงเป็นตลาดที่มีศักยภาพในการเติบโต อีกทั้งผู้สูงอายุมีความต้องการที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายและความสามารถในการใช้ชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจรวมถึง บ้านพักคนชรา คอนโดมีเนียมสำหรับผู้สูงอายุ หรือบ้านพักที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ โดยเฉพาะ จากข้อมูลศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (REIC) เปิดเผยว่า จากการสำรวจโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ ปี 2566 พบว่า ปัจจุบันมีโครงการอสังหาฯ 758 แห่ง รองรับผู้สูงอายุได้รวม 19,490 คน มีอัตราการเข้าพักร้อยละ 69.3 โดยพบว่า (1) เป็นโครงการประเภท เนิร์สซิงโฮม หรือสถานบริบาลผู้สูงอายุ จำนวนถึง 708 แห่ง รองรับได้รวม 15,324 คนหรือร้อยละ 78.6 มีอัตราการเข้าพักร้อยละ 63.7 (2) ประเภทที่อยู่อาศัย(Residential) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับกลุ่มผู้สูงอายุแต่ยังสามารถดูแลตัวเองได้ ออกแบบโดยใช้หลักการอารยสถาปัตย์ (Universal Design) (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2566) รวมทั้งบทวิเคราะห์เรื่อง “สถานการณ์ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุทั่วประเทศ ปี 2567” พบว่า จำนวน

โครงการที่เปิดให้บริการทั้งหมดในปี 2567 จำนวน 916 โครงการ แบ่งเป็น Nursing Home จำนวน 832 โครงการ และ Residence จำนวน 84 โครงการ โดยโครงการส่วนใหญ่จะอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล มีจำนวนรวมกันถึง 516 โครงการ ในขณะที่อัตราการเข้าพักใน Nursing Home เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 70.91 โดยที่พักรจะอยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ มีจำนวนหน่วยสูงที่สุด และมีอัตราการเข้าพักสูงถึงร้อยละ 69.21 ขณะที่จังหวัดชลบุรี มีอัตราการเข้าพักสูงถึงร้อยละ 76.95 จังหวัดนครราชสีมา มีอัตราการเข้าพักสูงถึงร้อยละ 73.71 และ จังหวัดเชียงใหม่มีอัตราการเข้าพักสูงถึงร้อยละ 73.07 ซึ่งทั้งหมดเป็นพื้นที่ที่มีความนิยมในหมู่ผู้สูงอายุทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สำหรับอัตราการเข้าพัก Residence จากการสำรวจพบว่า จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนหน่วยสูงที่สุด มีอัตราการเข้าพักสูงถึงร้อยละ 70.91 ขณะที่พื้นที่กรุงเทพฯ มีอัตราการเข้าพักร้อยละ 75.64 ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการ ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงวัยในพื้นที่เขตเมืองและ ศูนย์กลางเศรษฐกิจ ยังเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง (ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์, 2567)

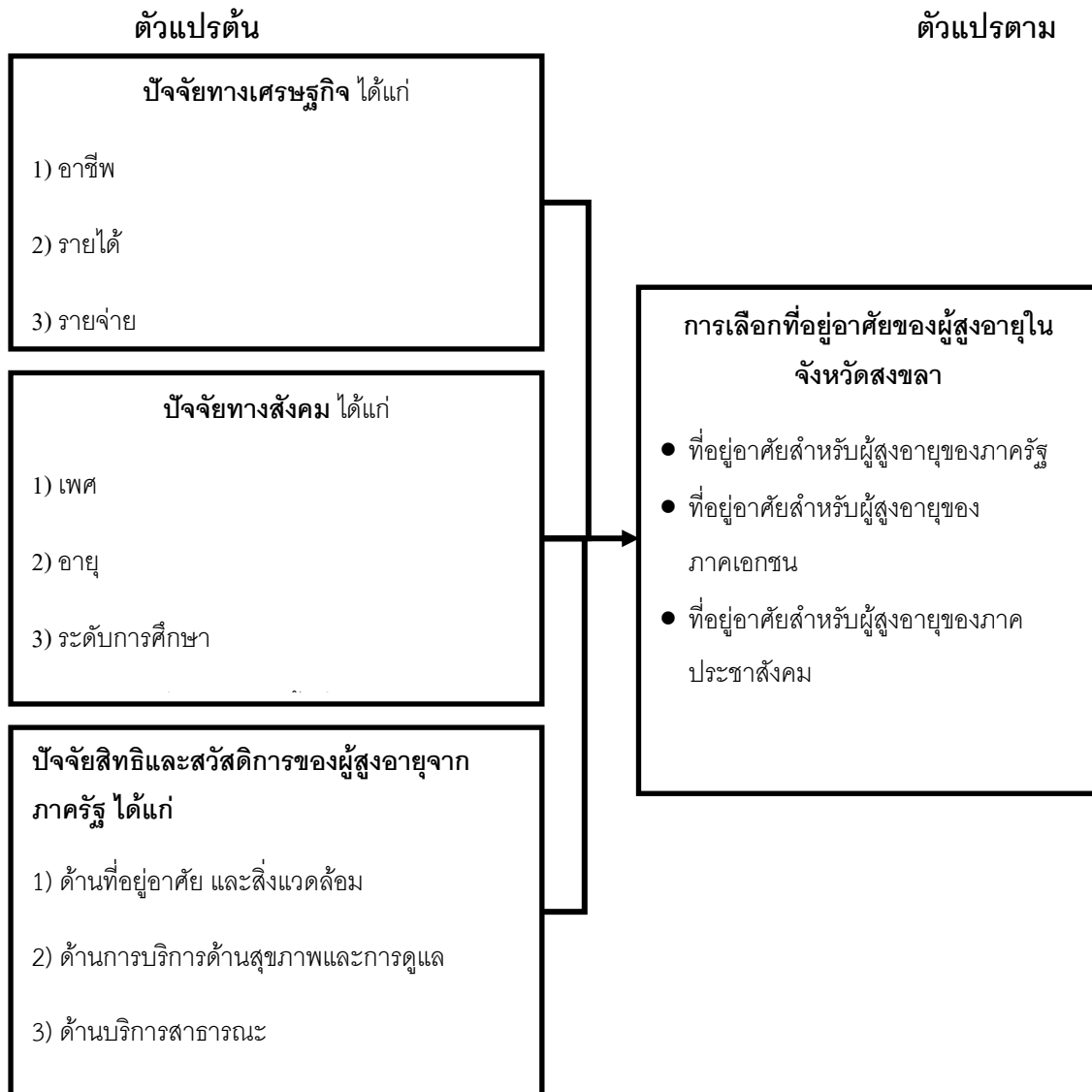
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 266,817 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568) ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1 แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ความหมายของผู้สูงอายุ คำว่า “ผู้สูงอายุ” เป็นคำที่ใช้กันทั่วไป โดยองค์การสหประชาชาติได้ให้คำจำกัดความว่าหมายถึงประชากรเพศชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการนิยามที่นับตั้งแต่อายุเกิด ทั้งนี้ นักวิชาการไทยได้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ผู้สูงอายุ” ในลักษณะเดียวกัน โดยไม่ได้มีความแตกต่างมากนัก (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559)

ประเภทของผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติได้แบ่งประเภทผู้สูงอายุออกเป็น 3 ช่วงวัย ได้แก่ 1) ผู้สูงอายุวัยต้น (60–69 ปี) ซึ่งยังสามารถช่วยเหลือตนเองได้ 2) ผู้สูงอายุวัยกลาง (70–79 ปี) ที่เริ่มเข้าสู่ภาวะเสื่อม มีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง และ 3) ผู้สูงอายุวัยปลาย (80 ปีขึ้นไป) ซึ่งมักมีอาการเจ็บป่วยบ่อยและอาจเกิดภาวะทุพพลภาพ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2559) นอกจากนี้ เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ (2558) ได้จำแนกผู้สูงอายุออกเป็น 3 กลุ่มตามความสามารถในการช่วยเหลือตนเอง ได้แก่ กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้อย่างสมบูรณ์ (Totally Independent) กลุ่มที่ช่วยเหลือตนเองได้บางส่วน (Partially Dependent) และกลุ่มที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ (Totally Dependent) ซึ่งรวมถึงผู้ป่วยติดเตียง

ปัญหาทั่วไปของผู้สูงอายุ เมื่ออายุเพิ่มขึ้น ร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุย่อมเสื่อมถอย ทำให้เกิดปัญหาหลากหลายด้าน โดยเฉพาะปัญหาสุขภาพ เช่น โรคสมองเสื่อมและโรคซึมเศร้าในผู้ที่อายุ 65 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังมีปัญหาทางการเงิน โดยการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557) พบว่ารายได้หลักของผู้สูงอายุส่วนใหญ่พึ่งพาลูกหลาน (36.7%) รองลงมาคือรายได้จากการทำงานตนเอง (34%) ขณะที่รายได้จากเบี้ยยังชีพและบำนาญมีสัดส่วนต่ำกว่าอย่างมาก ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุจำนวนหนึ่งเผชิญปัญหาความยากลำบากในการดำรงชีวิต โดยเฉพาะในกรณีที่ไม่มียศครอบครัวดูแล (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564a)

ความต้องการของผู้สูงอายุ กรมอนามัย (2566) ได้แบ่งความต้องการของผู้สูงอายุออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น การมีสุขภาพแข็งแรง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ 2) ความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการได้รับการยอมรับ เคารพ และการมีคุณค่าในครอบครัวและสังคม และ 3) ความต้องการทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การมีบทบาททางสังคม การได้รับการสนับสนุนด้านรายได้และสวัสดิการที่มั่นคง

2 แนวคิดเกี่ยวกับสังคมผู้สูงอายุ

องค์การสหประชาชาติ (2553) ได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด 2) สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) เมื่อประชากรกลุ่มนี้มีมากกว่าร้อยละ 20 และ 3) สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) เมื่อประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมีมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ โดยประเทศญี่ปุ่นถือเป็นตัวอย่างของสังคมผู้สูงอายุเต็มรูปแบบ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564ข) แนวคิด “สังคมผู้สูงอายุ (ageing society)” อธิบายการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่สัดส่วนผู้สูงอายุสูงเพิ่มขึ้นจากการเกิดลดลงและอายุคาดเฉลี่ยยืนยาวขึ้น ในระดับสากลนิยมจำแนกสถานะโดยใช้เกณฑ์อายุ 65 ปีขึ้นไป “กำลังแก่” ($\geq 7\%$), “แก่สมบูรณ์” ($\geq 14\%$) และ “แก่ขั้นสุด (super-aged)” ($\geq 20\%$) (World Bank/OECD ใช้แพร่หลาย) ขณะเดียวกันหลายประเทศในเอเชีย รวมถึงไทยใช้เกณฑ์เสริมที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ($\geq 10\%$, $\geq 20\%$, และ $\geq 28\%$ ตามลำดับ) เพื่อสะท้อนบริบทนโยบายภายในประเทศ (กรมกิจการผู้สูงอายุ) นอกจากสัดส่วนอายุแล้ว ยังใช้ “อัตราพึ่งพาแก่ (old-age dependency ratio)” วัดจำนวนผู้ที่มีอายุ ≥ 65 ต่อประชากรวัยทำงาน และใช้ “อัตราศักยภาพพึ่งพา (potential support ratio)” วัดจำนวนวัยทำงานต่อผู้สูงอายุหนึ่งคน ซึ่งช่วยคาดการณ์ระบบบำนาญและการดูแลระยะยาว (United Nations, 2022; 2023)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ตามจำนวนประชากรที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ข้อมูลเดือนธันวาคม 2567 ในพื้นที่จังหวัดสงขลาประชากรทั้งสิ้นจำนวน 266,817 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($X^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$) แทนค่า

$$n = \frac{3.841(266817)(0.5)(1 - 0.5)}{0.05(0.05)(266817 - 1) + 3.841(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n \approx \frac{256211.02}{668.00}$$

$$n \approx 383.55$$

ดังนั้น ผลการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยอยู่ในรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

การสร้างเครื่องมือ

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านเศรษฐกิจ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (Close End Question) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ ซึ่งเป็นการใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยด้านสังคม โดยลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close- Ended Question) จำนวน 5 ข้อ โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในพื้นที่ ลักษณะครอบครัว ซึ่งเป็นการใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ด้านที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการด้านสุขภาพและการดูแล ด้านบริการ

สาธารณะ ด้านการพัฒนาตนเองและกิจกรรมทางสังคม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคเอกชน ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคประชาสังคม ซึ่งเป็นการใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

นอกจากนี้ สอบถามเกี่ยวกับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ จำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ สำหรับ ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 (เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจ) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนดค่าระดับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามแบบ Likert Scale โดยกำหนดการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การวัดคะแนนตามแบบ Likert Scale

เกณฑ์การวัดคะแนน	ระดับความเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าว มาประเมินเพื่อหาความหมาย โดยใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างระหว่างขั้นตามหลักการหาค่าเฉลี่ย ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544: 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

โดยการทดสอบเครื่องมือวัดตามหลักวิชาการทั้ง Validity และ Reliability การทดสอบความมั่นคงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย (Content validity) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และกรอบการวิจัย (Item-Objective Congruence Index : IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เท่ากับ 0.87 (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ค)

3.2.2 การทดสอบเครื่องมือ

1) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะได้รับหนังสือเชิญเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามตามที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม และประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยมีคะแนนความสอดคล้อง ได้แก่

+1	หมายถึง	ข้อคำถามมีความสอดคล้อง
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจกับข้อคำถามว่ามีความสอดคล้อง
-1	หมายถึง	ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้อง

โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2551: 50)

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

โดยที่	IOC	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
	R	หมายถึง	ค่าคะแนนความสอดคล้อง
	N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยค่าดัชนีของความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

จากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา สามารถสรุปผลค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 1 จำนวน 6 ข้อ และข้อคำถามที่มีคะแนนเท่ากับ 0.67 จำนวน 9 ข้อ ซึ่งคะแนนมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จึงถือว่าสอดคล้องและอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ สำหรับผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้คือ **0.958** (ดังรายละเอียดในภาคผนวก ข)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการภายใต้หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักการเคารพตัวบุคคล การตัดสินใจให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจโดยใช้ใบยินยอมในการเก็บข้อมูล รวมถึงหลักการให้ประโยชน์ไม่ก่อให้เกิดอันตราย การเก็บรักษาความลับ ทำการขออนุญาตทุกครั้งที่มีการบันทึกภาพและเสียง ผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา

ผู้วิจัยใช้เวลาในการลงพื้นที่ภาคสนาม เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 เดือน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1) ผู้วิจัยจัดทำสำเนาแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด นำไปขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการแจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตัวเอง ทั้งนี้หากผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัย ผู้วิจัยจะชี้แจงหรือแนะนำทันที

2) ผู้วิจัยยังได้กระจายแบบสอบถามในช่องทางออนไลน์ในรูปแบบ Google Form ซึ่งเหมาะแก่การสร้างแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3) เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล (Editing) บันทึกรหัสคำตอบลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผลและหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ดังนี้

1) ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

2) ขั้นตอนการเตรียมข้อมูลนำเข้า (Data Input) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) สำหรับประมวลผล

3) ขั้นตอนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS แล้วพรรณนาข้อมูลเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่ และประเด็นตามปัจจัยที่กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลปัจจัยทางเศรษฐกิจและข้อมูลปัจจัยทางสังคม ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) ข้อมูลปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ข้อมูลการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman Correlation Coefficient) เป็นสถิติที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

5) การเปรียบเทียบปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับการเลือกที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดย (1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับการเลือกที่

อยู่อาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา ใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (2) การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เป็นการทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน ในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศ (3) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เป็นวิธีการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือน ความเพียงพอของรายได้ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ลักษณะครอบครัว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีรายจ่ายต่อเดือนตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป และความเพียงพอของรายได้เพียงพอ มีเหลือเก็บออม
2. ปัจจัยทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 61-70 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่ 31 ปีขึ้นไป และมีลักษณะครอบครัวอาศัยอยู่กับคู่สมรสและบุตร
3. ปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการด้านสุขภาพและการดูแล อย่างเพียงพอและเหมาะสม รองลงมาคือ ด้านบริการสาธารณะต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม ลำดับถัดมาคือ ด้านการพัฒนาตนเอง และกิจกรรมทางสังคมอย่างเพียงพอและเหมาะสม และลำดับสุดท้ายคือ ด้านที่อยู่อาศัย และสิ่งแวดล้อม อย่างเพียงพอและเหมาะสม ตามลำดับ และยังพบว่าปัจจัยสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุจากภาครัฐไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

4. การตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคเอกชน รองลงมาคือ ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ และลำดับสุดท้ายคือ ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคประชาสังคม ตามลำดับ

5. เหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นต่อเหตุผลทั้ง 10 ข้อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอย่างมีความสุข และสะดวกสบาย รองลงมาคือ คำนึงถึงการมีบริการด้านสุขภาพและการดูแลระยะยาว (Long-term Care) ภายในที่อยู่อาศัย ลำดับถัดมาคือ มีมาตรฐานการดูแล และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ลำดับถัดมาคือ สามารถเข้าถึงบริการคมนาคมและการเดินทางที่สะดวก ลำดับถัดมาคือ มีค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ลำดับถัดมาคือ มีการออกแบบที่เอื้อต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ลำดับถัดมาคือ มีการคำนึงถึงสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุ ลำดับถัดมาคือ มีวิธีแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ การวิเคราะห์ความเสี่ยงและวางแผนรับมือล่วงหน้าได้ ลำดับถัดมาคือ คำนึงถึงการมีส่วนร่วมในชุมชน นันทนาการ และกิจกรรมทางสังคม และลำดับสุดท้ายคือ มีการสื่อสารสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อดิจิทัล ตามลำดับ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อการเลือกประเภท ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ ความเพียงพอของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยทางสังคม พบว่า อายุ การศึกษา ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ เพศ และลักษณะครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา

7. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมกับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

ปัจจัยทางเศรษฐกิจ พบว่า อาชีพ รายได้ต่อเดือน รายจ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ ความเพียงพอของรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

ปัจจัยทางสังคม พบว่า การศึกษา มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ขณะที่ เพศ อายุ ระยะเวลาการอยู่อาศัยในพื้นที่และลักษณะครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

อภิปรายผลวิจัย

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้นสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา พบว่า อาชีพ รายได้ต่อเดือน และรายจ่ายต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่า อาชีพ รายได้ และรายจ่ายเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกที่อยู่อาศัย ดังที่ Andersen (1995) กล่าวว่า รายได้ถือเป็นปัจจัยเอื้อ (enabling factor) ที่สะท้อนศักยภาพในการเลือกทำเล การดัดแปลงปรับปรุงที่อยู่อาศัย หรือการซื้อที่อยู่อาศัย โดยผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงมักมีอิสระในการเลือกทำเลที่อยู่อาศัยที่เหมาะสมกับสุขภาวะของตน เช่น เลือกที่อยู่อาศัยใกล้โรงพยาบาลและบริการสาธารณะ เพื่อรองรับความต้องการด้านสุขภาพและการใช้ชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับงานของ NSO (2017) ที่พบว่า รายได้และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โดยผู้สูงอายุที่มีรายได้ประจำ เช่น บำนาญ เงินออม หรือรายได้จากการลงทุน มีแนวโน้มเลือกอยู่อาศัยในครัวเรือนเดี่ยวหรือครัวเรือนขนาดเล็กมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากผู้สูงอายุที่ยังคงพึ่งพิงการสนับสนุนจากบุตรหลาน เนื่องจากรายได้ประจำทำให้ผู้สูงอายุมีศักยภาพในการเลือก

2. ปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 61-70 ปี คิดเป็น ร้อยละ 45.10 ดังที่ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561) ได้อธิบายว่า องค์การสหประชาชาติ ผู้สูงอายุวัยต้น (60-69 ปี) เป็นกลุ่มคนที่เข้าสู่วัยสูงอายุในระยะแรก เพิ่งหลุดพ้นจากการทำงานประจำตามที่กฎหมายกำหนด แต่ที่ยังคงมีความสามารถในการทำงานเพื่อสร้างผลผลิต รวมทั้งประกอบกิจวัตรประจำวันได้เอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น อีกทั้งยังสามารถช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมได้ การดูแลส่งเสริม สุขภาพสำหรับกลุ่มนี้จึงเป็นการนำศักยภาพที่มี

อยู่ออกมาใช้ประโยชน์ พร้อมทั้งดูแลให้เกิดความเสื่อม หรือเกิดภาวะพึ่งพิงกิจกรรมในการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุกลุ่มนี้ คือ “การรวมตัวกันในรูปของชมรมผู้สูงอายุ” การเข้าร่วมกิจกรรมชมรม จึงเป็นประตูลู่สุขภาพดี ช่วยเสริมคุณค่าผู้สูงอายุในสังคม ส่งผลบวกต่อหลายปัจจัยสุขภาพในคราวเดียวกัน

3. การตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคเอกชน คิดเป็นร้อยละ 56.30 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ความสำคัญ 5 ลำดับแรกคือ (1) มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถอาศัยอย่างมีความสุข และสะดวกสบาย (2) คำนึงถึงการมีบริการด้านสุขภาพและการดูแลระยะยาว (Long-term Care) ภายในที่อยู่อาศัย (3) มีมาตรฐานการดูแล และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (4) สามารถเข้าถึงบริการคมนาคมและการเดินทางที่สะดวก (5) มีค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Knodel et al. (2015) ผลการวิจัยบางส่วนพบว่า การอยู่อาศัยร่วมกับบุตรหลานหรือเลือกที่อยู่อาศัยที่มีทำเลใกล้เครือญาติเป็นปัจจัยหลัก เพื่อให้เข้าถึงการดูแลที่ไม่เป็นทางการได้ง่าย เช่น การช่วยเหลือด้านการเดินทาง การดูแลสุขภาพ และการสนับสนุนด้านจิตใจ และงานวิจัยของ NHSO (2017) ระบุว่า ผู้สูงอายุไทยมีแนวโน้มเลือกที่อยู่อาศัยที่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลศูนย์หรือหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ (รพ.สต.) ได้สะดวก เนื่องจากสุขภาพเป็นปัจจัยหลักที่ผู้สูงอายุกังวล การมีระบบขนส่งที่ดีและความใกล้ชิดกับสถานบริการสุขภาพจึงเป็นตัวแปรสำคัญต่อการเลือกทำเลเลือกอยู่อาศัย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานของ ไพลิน จันทร์มา (2566)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. กรณีที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาครัฐ ควรให้ (ก) หน่วยงานในระดับพื้นที่ควรมีการสำรวจข้อมูลทางภูมิศาสตร์ เช่น เขตตัวเมือง อำเภอห่างไกล ในการจัดทำแผนที่อยู่ชุมชนและรวมถึงภาครัฐควรมีการสำรวจเรื่องที่อยู่อาศัยในภาพรวม เพื่อการวางแผนในการบริหารจัดการและจัดสรรงบประมาณ สถาบันการเงินเข้ามามีบทบาทร่วมในการบริหารจัดการด้านที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุเป็นรายการที่เหมาะสม (ข) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดสิทธิประโยชน์ทางภาษี/ลดค่าธรรมเนียมโอนสำหรับโครงการที่รองรับผู้สูงอายุ ตามเกณฑ์ universal design หรือสิทธิผู้สูงอายุ การพิจารณาสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำสำหรับผู้สูงอายุหรือโครงการร่วมระหว่างรัฐกับเอกชน (ค) หน่วยงานระดับผู้กำหนดนโยบาย ควรพิจารณาใช้ที่ดินของรัฐหรือให้เช่าระยะยาวเป็นราคาถูกแก่ผู้ประกอบการที่สร้างที่อยู่อาศัยเพื่อผู้สูงอายุในอนาคต

2. กรณีที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุของภาคเอกชน ควรปฏิบัติตามมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ควรร่วมมือกับหน่วยงานรัฐและสถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาที่อยู่อาศัยที่หลากหลายและตอบโจทย์ผู้สูงอายุ โดยเน้นการสำรวจความต้องการ การออกแบบที่ใส่ใจ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม การให้บริการที่ครบวงจรและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในพื้นที่ และพิจารณาค่าบริการ ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม เพิ่มการสื่อสารสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ทั้งสื่อดั้งเดิมและสื่อดิจิทัล และมีการคำนึงถึงสิทธิและสวัสดิการของผู้สูงอายุตามความเหมาะสม

3. กรณีที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุภาคประชาสังคม ควรมีบทบาทในการสนับสนุนการเลือกประเภทที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยการให้ข้อมูลและสร้างความตระหนัก เสนอถึงความต้องการของผู้สูงอายุร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อออกแบบและพัฒนาที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม ผลักดันการสร้างที่อยู่อาศัยที่กระจายตัวอยู่ในชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุเข้าถึงแหล่งบริการและคงไว้ซึ่งสังคมเดิม

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดสงขลา ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการขยายขอบเขตการวิจัยออกไปยังกลุ่มผู้สูงอายุและก่อนสูงอายุต่างจังหวัดอื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถเปรียบเทียบว่าคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและการพัฒนาที่อยู่อาศัยให้ตอบโจทย์กลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ด้านสุขภาพกาย ด้านสุขภาพจิต ด้านสภาพแวดล้อม และด้านครอบครัวสังคม เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาที่เจาะลึกยิ่งขึ้น

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ประกอบการโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

บรรณานุกรม

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2559). รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564ก). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564ข). รายงานการเข้าสู่สังคมสูงวัย. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2568). สถานประกอบการการดูแลผู้สูงอายุ กรมสนับสนุนการบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กรมอนามัย. (2566). รายงานความต้องการของผู้สูงอายุไทย. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2561). คู่มือพัฒนาธุรกิจบริการผู้สูงอายุสู่เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการ. นนทบุรี: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). หลักสถิติ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉัตรชนินทร์ หวังภัทรวาณิช. (2557). แนวทางการออกแบบอาคารพักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุโดยคำนึงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาสถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทองคำดี ภูสีอ่อน. (2551). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย. กฟลินธุ์: ประสานการพิมพ์.
- เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ. (2558). การจำแนกประเภทผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญพร โตชะสุข. (2565). การศึกษาเรื่องโครงการที่พักอาศัยสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาศูนย์

พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุบ้านบางแค กรุงเทพมหานคร โครงการสวางคนิเวศ
 สภาการศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ และโครงการ Wellness City จังหวัดพระนครศรี.
 วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัญหทัย วงษ์สวัสดิ์. (2568). ส่องภาพรวม 'บ้านพักคนชรา' เทียบคุณสมบัติของ รัฐ-เอกชน ทาง

เลือกใช้ชีวิตของสังคมผู้สูงวัย. ใน เดอะคัฟเวอร์เรจ (The Coverage). สืบค้นเมื่อ 30 สิงหาคม
 2568 จาก <https://www.thecoverage.info/news/content/8583>

นณริฏ พิศลยบุตร และจิระวัฒน์ ปั้นเปี่ยมรัษฎ์. (2556). สังคมผู้สูงอายุและการเจริญเติบโตทาง

เศรษฐกิจของไทย. ใน วรเวศม์ สุวรรณระดา. สังคมสูงวัยกับผลกระทบทางเศรษฐกิจของ
 ไทย. (หน้า. 1-36). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 130ก, 31 ธันวาคม 2546.

พีรดา สุจริตพันธ์. (2565). การบริหารจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุ : เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผล

ต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามนโยบายโมเดลประเทศไทย 4.0. วารสารร้อยแก่นสารวิชาการ,
 7(11), 357–371.

ไพลิน จันทร์มา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่พักอาศัยของผู้สูงอายุในจังหวัด

นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
 และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์. (2566). REIC เปิดผลการสำรวจโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ

ทั่วประเทศ ปี 2566. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก

<https://www.reic.or.th/Activities/PressRelease/199>

ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์. (2567). ผลการสำรวจโครงการที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุทั่วประเทศ

ปี 2567. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก

<https://www.reic.or.th/Research/ResearchDetail/5>

ศูนย์เชี่ยวชาญเฉพาะทางออกแบบสภาพแวดล้อมเพื่อทุกคน. (2562). รายงานการออกแบบ CCRC.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). รายงานการศึกษารูปแบบที่อยู่อาศัย
ผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ.

สันทัต เจริญศรี. (2541). **ประชากรศาสตร์ทางสังคม**. นครปฐม: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). **รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติ
แห่งชาติ.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2560). **คู่มือการจัดระบบการดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุข
สำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานหลักประกัน
สุขภาพแห่งชาติ.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2568). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร**

(รายเดือน). สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/view>

หอการค้าจังหวัดสงขลา. (2565). **ข้อมูลจังหวัดสงขลา**. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2568 จาก

<https://www.songkhlachamber.org/ข้อมูลจังหวัดสงขลา/>

Andersen, R. M. (1995). Revisiting the behavioral model and access to medical care: Does it matter?.
Journal of Health and Social Behavior, 36(1), 1–10.

Babitsch, B., Gohl, D., & von Lengerke, T. (2012). Re-revisiting Andersen's Behavioral Model of Health
Services Use: A systematic review of studies from 1998–2011. *GMS Psycho-Social Medicine*,
9(11), 1–15.

- Berkman, L. F., & Glass, T. (2000). Social integration, social networks, social support, and health. In L. F. Berkman & I. Kawachi (Eds.), *Social epidemiology* (pp. 137–173). New York, NY: Oxford University Press.
- Cramm, J. M., & Nieboer, A. P. (2015). Social cohesion and belonging predict the well-being of community-dwelling older people. *BMC Geriatrics*, 15, 30. <https://doi.org/10.1186/s12877-015-0027-y>
- Friemel, T. N. (2016). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313–331.
- Golant, S. M. (2015). *Aging in the right place*. Baltimore, MD: Health Professions Press.
- Iwarsson, S., Horstmann, V., & Slaug, B. (2007). Housing matters in very old age—Yet differently due to ADL dependence level differences. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 14(1), 3–15.
- Joint Center for Housing Studies of Harvard University. (2019). *Housing America's older adults 2019*. Cambridge, MA: Harvard University.
- Knodel, J., Teerawichitchainan, B., Prachuabmoh, V., & Pothisiri, W. (2015). The situation of Thailand's older population: An update based on the 2014 Survey of Older Persons in Thailand. Chiang Mai: HelpAge International.
- Lawton, M. P., & Nahemow, L. (1973). Ecology and the aging process. In C. Eisdorfer & M. P. Lawton (Eds.), *The psychology of adult development and aging* (pp. 619–674). Washington, DC: American Psychological Association.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607 – 610.
- National Health Security Office. (2017). *Long-term care for dependent older persons in Thailand*. Bangkok: NHSO.
- Plouffe, L., & Kalache, A. (2010). Towards global age-friendly cities: Determining urban features that promote active aging. *Journal of Urban Health*, 87(5), 733–739.

- Punyakaew, A., Lersilp, S., & Putthinoi, S. (2019). Active ageing level and time use of elderly persons in a Thai suburban community. *Occupational Therapy International*, 2019, 7092695.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Sixsmith, A., & Sixsmith, J. (2008). Ageing in place in the United Kingdom. *Ageing International*, 32(3), 219–235.
- Sirisuwan, W. (2022). Determinants of Elderly Housing Prices, Willingness to Pay, and Influencing Factors on the Decision to Stay in the Bangkok Metropolitan Region. Doctor of Philosophy (Economics), Faculty of Economics
Thammasat University.
- Taylor, P., & Earl, C. (2021). The social determinants of healthy ageing. *Social Science & Medicine*, 287, 114365.
- Vaishnav, L. M., Joshi, S. H., Joshi, A. U., & Mehendale, A. M. (2022). The National Programme for Health Care of the Elderly: A Review of its Achievements and Challenges in India. *Annals of geriatric medicine and research*, 26(3), 183–195.
- Wahl, H. W., Iwarsson, S., & Oswald, F. (2012). Aging well and the environment: Toward an Integrative Model and research Agenda for the future. *The Gerontologist*, 52(3), 306–316.
- Wiles, J. L., Leibing, A., Guberman, N., Reeve, J., & Allen, R. E. (2012). The meaning of “aging in place” to older people. *The Gerontologist*, 52(3), 357–366.
- World Health Organization. (2007). *Global age-friendly cities: A guide*. Geneva: World Health Organization.

การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร

EVALUATION OF THE QUALITY OF REGISTRATION SERVICES OF
KHLONG TOEI DISTRICT OFFICE, BANGKOK METROPOLITAN

สรลชนา ชัยกิตติวัฒน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 89,067 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test, ANOVA และ LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถามพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การประเมิน ประชาชนผู้รับบริการ งานทะเบียน สำนักงานเขตคลองเตย

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the evaluation quality registration services of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan, and (2) to study the factors affecting the evaluation quality registration services of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan.

The research was quantitative. The population consisted of 89,067 people in Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan. The sample in the study consisted of 384 people in Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan, who were randomly selected using the Krejci and Morgan table. The stratified random sampling method was used. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test, ANOVA, and LSD.

The research results found that (1) the overall, the evaluation quality registration services of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan was at a high level ($\bar{X} = 4.22$). When considering each question, it was found that in terms of the service of the officers highest mean ($\bar{X} = 4.32$) had a high level of opinion, followed by the convenience aspect with an average ($\bar{X} = 4.30$) and the lowest mean ($\bar{X} = 3.38$) was the service process aspect, and (2) the factors affecting the evaluation quality registration services of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan was found that people with different genders, ages, education levels, occupations, and average monthly incomes had different opinions on the quality of registration services of Khlong Toei District Office, Bangkok Metropolitan.

Keywords: Evaluation, People Receiving Services, Registration, Khlong Toei District Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิเศษ มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ ซึ่งในปัจจุบันมีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละพื้นที่ กรุงเทพมหานครแบ่งพื้นที่การปกครองทางมหาดไทยออกเป็นเขต มีลักษณะเช่นเดียวกับอำเภอ มีสำนักงานเขตทั้งหมด 50 เขต โดยแต่ละสำนักงานเขตมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการออกเป็นส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายการคลัง ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (กรุงเทพมหานคร, 2559)

สำนักงานเขตคลองเตย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขูปโภค และการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขูปการ การส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแล บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมและการสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร (เจษฎา ยอดรัก, 2565)

งานฝ่ายทะเบียน ของสำนักงานเขตคลองเตย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งเกิด-ตาย การย้ายเข้า-ย้ายออก การออกสูติบัตร มรณบัตร การกำหนดเลขหมายประจำบ้าน ด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน จัดทำบัตรประจำตัวประชาชนตาม พ.ร.บ.บัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ. 2551 และด้านทะเบียนชื่อบุคคล ได้แก่ การเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล ฯลฯ ดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนครอบครัว เช่น การจดทะเบียนสมรส ทะเบียนหย่า การรับบุตรบุญธรรม เป็นต้น การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานเขตคลองเตย, 2567) ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่ต้องให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชน โดยเฉพาะในด้านของงานบริการประชาชน ทั้งด้านการบริการด้านเอกสารสำคัญ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่สัมผัสกับประชาชนโดยตรง ความล้มเหลวของการบริการประชาชนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารจัดการและการบริการของบุคลากรที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน แม้ว่าจะงานทะเบียนจะนำมาตรการและแนวทางต่าง ๆ มาใช้ในการบริการประชาชน

โดยมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกด้าน แต่งานทะเบียนราษฎรยังพบปัญหาในการให้บริการประชาชนอยู่ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนการบริการ ปัญหาจากสถานที่ให้บริการที่อาจยังไม่มีความเหมาะสม ตลอดจนปัญหาที่เกิดจากประชาชนเอง เช่น การนำหลักฐานการขอรับบริการไม่ครบ ไม่มีความเข้าใจในขั้นตอนการบริการ ปัญหาดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการที่ได้รับจากงานทะเบียน (บัญชา พจมานะวงศ์, สุ นิตดา เทศนิยม, ณัฐนนททวีสิน และธรรพพงศ์ วงษ์สวัสดิ์, 2567)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพราะเห็นว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานครนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และโดยเฉพาะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของประชาชนผู้ใช้บริการในการมาใช้บริการต่อกระบวนการในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตคลองเตย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

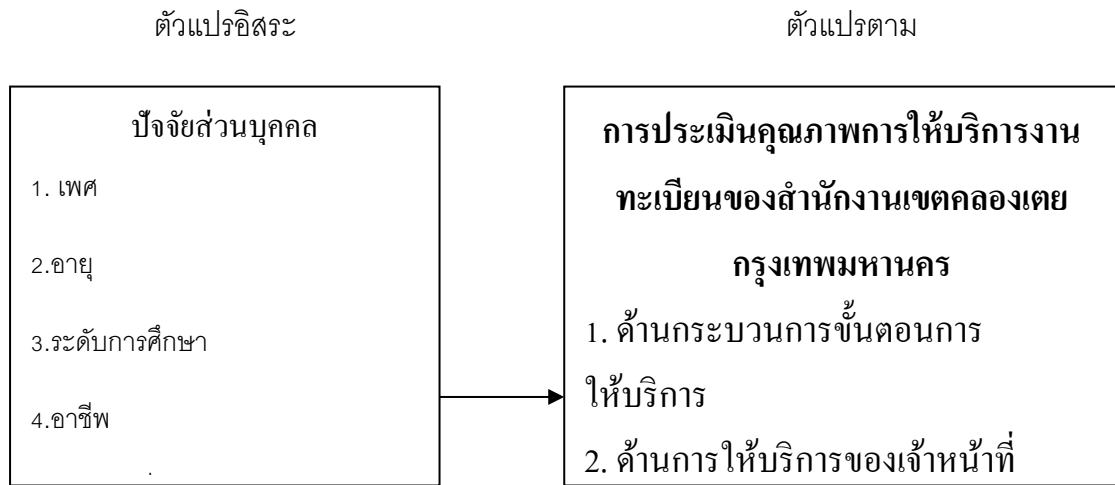
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ใน 3 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 89,067 คน (สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร, 2568) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกนได้ จำนวน 384 คนโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Alkin (1987) ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลที่เหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนการเขียนรายงานสรุป เพื่อให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจได้เป็นแนวทางเลือกวิธีการปฏิบัติ

Stufflebeam and Shinkfield (1990) ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการกำหนดคุณค่าหรือข้อดีของบางสิ่งบางอย่างอย่างเป็นระบบ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2559) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินค่าหรือการประเมินผล หมายถึง การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งถือเป็นนิยามพื้นฐานในทางการจัดการ การประเมินค่าหรือการประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ การตัดสินใจเลือกทางเลือกโดยอาศัยสารสนเทศที่ถูกต้อง

สุพักตร์ พิบูลย์ (2551) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ งานประเมินที่พบได้โดยทั่วไปคือ การประเมินนโยบาย แผนงาน และโครงการ

พิสนุ พงศ์ศรี (2551) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึงกระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมินคือการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

สรุป การประเมิน หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวบรวมมาอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจและปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น สำหรับการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร การประเมิน หมายถึง กระบวนการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียน เพื่อสะท้อนระดับคุณภาพการให้บริการในมิติที่เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้ตรงตามความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

Stanton and Futrell (1987) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้วยลักษณะเฉพาะของตนเอง ซึ่งไม่สามารถต้องได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสิ่งนั้นจากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่าการบริการคือ กิจกรรมใด ๆ ที่อยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ได้เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับระบบการบริการที่จัดไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 89,067 คน (สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร, 2568) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกนได้จำนวน 384 คนโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา รวมถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ศึกษาความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และองค์ประกอบของตัวแปร เพื่อจัดทำเป็นนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ และนำนิยามดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดข้อความคำถามในแบบสอบถาม
4. พัฒนาแบบสอบถามแบบปลายปิดสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อรับคำแนะนำและปรับปรุงก่อนนำไปจัดพิมพ์และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีถึงผู้อำนวยการเขตเพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมา

3. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว มีความสมบูรณ์ จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 %

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนดังนี้

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

5. นำคะแนนที่ได้มาจัดพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมรายด้านและรายข้อ และโดยรวมและรายด้าน

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้ ตามแนวทางของ เบสท์ (Best, 1977) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นน้อยสุด

4. ค่าสถิติร้อยละ โดยใช้สูตร (นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช, 2542)

$$P = \frac{F \times 100}{N}$$

เมื่อ

P แทน ค่าร้อยละ

F แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5. ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542)

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

กำหนดให้ $\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ย

x = คะแนน

f = ความถี่

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

6. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{(\sum fx)^2}{n} \right]}$$

กำหนดให้	SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
	Σfx	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน
	Σfx^2	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
	n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

7. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) แล้วนำผลสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสรุปอ้างอิงไปยังลักษณะประชากร โดยใช้สถิติ

7.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test

7.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test หรือ ANOVA หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference test)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

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

2. ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.43$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.41$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.39$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.32$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพัก

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม แลบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่อภัยภัยดีพุดจาเรียบร้อย สุภาพ ($\bar{X} = 4.00$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีห้องน้ำสะอาด และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.21$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน พบว่า

3.1 เพศ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนเพศชายมีระดับความคิดเห็นสูงกว่าเพศหญิง

3.2 อายุ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มอายุ 20–30 ปี โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความคิดเห็นสูงกว่า

3.3 ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 อาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มอาชีพค้าขาย

3.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001–15,000 บาท มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001–30,000 บาท ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,001–25,000 บาท มีความคิดเห็นสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 25,001–30,000 บาท

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง มีค่าเฉลี่ยสูง

ที่สุด รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุษกร รัชฎาโนดร และ ธนัสภา โจรนตระกูล (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัญญา พจมานะวงศ์, สุนิตดา เทศนิยม, ณฐนนท ทวีสิน และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่อภัยภัยดี พุดจาเรียบร้อยสุภาพ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัญญา พจมานะวงศ์, สุนิตดา เทศนิยม, ณฐนนท ทวีสิน และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาสถานที่จอดรถเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด และเหมาะสม มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชฎา รัตนวิเชียร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล

พรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ 2) การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ 3) การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการบริการเป็นเลิศ โดยด้านความน่าเชื่อถือของบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ตามลำดับ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บวรลักษณ์ เฝ้าทรัพย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และแหล่งที่มาของรายได้ มีการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอน้ำป่าด จังหวัดอุดรดิตถ์แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชกร รังษิณินทร และ ธนัสภา โรจนตระกูล (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบปัจจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ควรนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงทักษะการให้บริการของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องมากขึ้น เช่น การจัดระบบเวรหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่ในช่วงพักกลางวัน เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างไม่สะดุด และควรทบทวนขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวบรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อลดความซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมด้านการบริการและทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับคุณภาพที่ดี และควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก เพื่อให้สามารถรองรับและให้บริการได้อย่างทั่วถึง

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แม้โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก แต่ควรพิจารณาเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ยังขาด เช่น การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ และควรพัฒนาให้เป็นมิตรกับผู้สูงอายุและผู้พิการ เช่น การมีทางลาด พื้นเรียบ ห้องน้ำที่รองรับทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลายทั้งในด้านช่วงอายุ อาชีพ และรายได้ เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น พฤติกรรมการใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริการอย่างตรงจุด

2.3 ควรนำวิธีการเก็บข้อมูลแบบเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม มาใช้ร่วมกับแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมุมมองที่หลากหลายจากผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของ

ส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. 27 เมษายน. ราชกิจจานุเบกษา, หน้า 61-90.

จินตนา บุญบงการ. (2557). **สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ**. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: วี.พรีนท์ (1991).

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2559). **จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เจษฎา ยอดรัก. (2565). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษา
ก ร ณี**

สำนักงานเขตคลองเตย. โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

จัตพรวิทย์ ศรีญวงศ์. (2566). **คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนของสำนักงานเขต
ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร**. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนา
ท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บวรลักษณ์ เฝ้าทรัพย์. (2565). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอน้ำปาด จังหวัด
อุตรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ปัญชา พงษ์มานะวงศ์, สุนิตดา เทศนิยม, ณฐนนท ทวีสิน และธรรตพงศ์ วงษ์สวัสดิ์ (2567). ความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางรัก
กรุงเทพมหานคร. **วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา**, 6(2), 233–244.

บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์. (2559). **คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัด
ฉะเชิงเทรา**. **วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 15(1), 139-148.

บุษกร รังษิณนดร และ ธนัสถา โรจนตระกูล. (2565). **คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียน ราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครพิษณุโลก**. **Journal of Modern Learning Development**, 7(5),
301-313.

รัชภา รัตนวิเชียร. (2566). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลพรหมบุรี อำเภอ
พรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี**. งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ เณลิเมจิรัตน์. (2559). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). **ทฤษฎีการประเมิน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2559). **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัจฉกร. (2556). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.

สุรภา เอมสกุล และธนิสสา โรจนตระกูล. (2565). คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอโพทะเล จังหวัดพิจิตร ตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. **Journal of Roi Kaensarn Academi**, 7(7), 1-13.

สุพักตร์ พิบูลย์. (2551). **ชุดเสริมทักษะการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: จตุพร ดีไซน์.

สำนักงานเขตคลองเตย. (2568). **เกี่ยวกับสำนักงานเขต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตคลองเตย.

สำนักงานเขตคลองเตย. (2568). **ฝ่ายทะเบียน**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตคลองเตย.

สำนักงานเขตบางรัก. (2566). **ระบบสารสนเทศการรายงานข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตบางรัก**. สืบค้น 9 ตุลาคม 2566. จาก <http://www.bangkok.go.th/bangrak/page/sub/523/ข้อมูลทั่วไป> ของเขต.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2556). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Crosby, P. B. (1988). **Quality is Free**. New York: McGraw-Hill

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing**. Massachusetts: Lexington Book.

Kotler, P. (1998). A Generic Concept of Marketing. **Marketing Management**, 7, 48-54.

Lewis, M., & Bloom, B. (1983). **Organization Behavior**. New York: Mc Graw Hill

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). **Systematic Evaluation: A Self-Instructional Guide to Theory and Practice**. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.

Thomas, J. W., & Penchansky, R. (1984). Relating satisfaction with access to utilization of services. **Medical Care**, 553-568.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.** The Free Press, New York.

ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดี

จากเทศบาลเมืองพิจิตร

THE PUBLIC'S DEMAND FOR QUALITY SERVICES FROM PHICHIT TOWN MUNICIPALITY

สิริวิชญ์ ยืนยงค์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปในเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 3,629 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ ใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

คำสำคัญ: ความต้องการ การให้บริการ เทศบาลเมืองพิจิตร

ABSTRACT

This research aims to study the public's demand for quality services from Phichit town municipality

The research was quantitative. Population includes people aged 18 years and over in Phichit town municipality, totaling 3,629 people. Sample size is 374 people. The sample size was 374 people. The sample size was determined. Using the method for finding the number of samples according to Tarojamone's formula. Use simple randomization. Using questionnaires to collect data. Statistics used in data analysis include mean and standard deviation.

The research results found that The needs of the people to receive good services from the Phichit town municipality as a whole is at a high level. When considering each aspect, it was found that the service channel aspect was the most second is the service staff. Processes and procedures for providing services and the least amount of facilities.

Keywords: Need, Providing Services, Phichit Town Municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐที่จะต้องจัดทำให้กับประชาชนที่อยู่อาศัย ภายในประเทศให้ได้รับความปลอดภัยและความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตตามปกติการจัดทำบริการสาธารณะในประเทศไทยมีวิวัฒนาการอันยาวนานมาตั้งแต่สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ.2475 ทำให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีทั้งกฎหมายที่จะตั้งองค์กรขึ้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ และกฎหมายที่กำหนดกติกา ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจการให้บริการสาธารณะ ให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการเมืองการปกครองและการให้บริการเพื่อ ตอบสนองต่อประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยสิ่งสำคัญก็คือ “ประชาชน” และความสมบูรณ์แบบของระบอบประชาธิปไตยก็คือ การที่ประชาชนสามารถเข้ามามีสิทธิ มีเสียงในการปกครอง แต่เนื่องจากข้อความจำกัดหลายๆด้าน เช่น การมีจำนวนประชากรมากเกินไปจนเกินกว่าจะเข้ามาดำเนินกิจกรรมทางการเมืองได้โดยตรง จึงทำให้ประชาธิปไตยโดยอาศัยตัวแทนเข้ามามีส่วนร่วมประชาชนจึงเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยการเลือกตัวแทน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ดังนั้น การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน จึงถือเป็นบทบาทสำคัญ โดยเฉพาะการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่ได้มาซึ่งตัวแทนการเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรมจะเพิ่มโอกาสการถ่ายโอนอำนาจการปกครองอย่างสันติ เพราะจะเป็นหลักประกันประการหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ที่พ่ายแพ้การเลือกตั้ง ยอมรับผลของการเลือกตั้งและยอมถ่ายโอนอำนาจไปสู่รัฐบาล

ใหม่ อย่างราบรื่น การเลือกตั้งที่เสรีและยุติธรรมจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถกำหนดรูปแบบของ รัฐบาล และทิศทางนโยบายในอนาคตของรัฐบาล การยึดถือเสียงข้างมากเป็นเกณฑ์ในการเลือกตั้ง เป็นวิธีการ ในการจัดตั้งรัฐบาล และเป็นหลักในการตัดสินใจประเด็นสาธารณะต่างๆ แต่ไม่ใช่เป็นเหตุผลของการกีดกันเสียง ข้างน้อยไม่ว่าจะเป็นเพราะชาติพันธุ์ ความเชื่อทางศาสนา ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ ระดับรายได้รัฐบาลหรือเสียง ส่วนใหญ่ที่มาจากการเลือกตั้งหรือการแต่งตั้งก็ตามไม่สามารถลิดรอนสิทธิดังกล่าวได้ (จิรพันธุ์ วิสูตรศักดิ์, 2547)

การให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับว่าเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกรัฐบาล ในยุค ของการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนเป็นสิ่งที่ รัฐบาลพึงกระทำ และสำหรับช่วงปัจจุบัน ที่โลกกำลังก้าวสู่ศตวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งได้ อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งประชาชนได้ประจักษ์ จากสื่อต่างๆ ก็คือ กระแสการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อเข้าสู่ความ เป็นประชาธิปไตยอย่าง สมบูรณ์ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชน ของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่ สามารถ ปฏิเสธได้โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่พึง พื่อใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด การปรับบริบท ภารกิจ และขนาดของหน่วยของรัฐ ซึ่งรัฐได้กำหนด วิธีการโดย การจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ การจัดโครงการส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจ การ ปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการ จากกระทรวง กรม กองต่างๆ ไปสู่ จังหวัดองค์กรปกครองท้องถิ่น และประชาชน การปรับกลไกและวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนา ประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาด กำลังหน่วยงาน ของรัฐ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นนโยบาย และเป้าหมายที่สำคัญ ของรัฐในปัจจุบัน (วรินทร์ พูลสนอง, 2552)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร

สมมติฐานของการวิจัย

ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร อย่างไร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1.4.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร โดยการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามระเบียบวิธีวิจัย

1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในตำบลวัง อำเภอนาทน จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 3,629 คน (เทศบาลเมืองพิจิตร, 2567)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวนทั้งสิ้น 374 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane (1970 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุนทคล้าย, 2546) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ เทศบาลเมืองพิจิตร

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.

2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับ บริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร
1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 1993) ได้ให้คำนิยามบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอรวมกันกับสินค้าที่จับต้องได้ (Tangible) เลทินิน (Lethinen J. 1983) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็น กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ

สมชาติ กิจยรรยง (2536) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่ บุคคลในฝ่ายหนึ่ง นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไป พร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพอใจกับ ผู้รับได้

ปลายฝัน สุขารมย์ (2534) การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ใน ความหมายที่ว่าเป็นการ กระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น จากข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่าง บุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตนเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่มีใครเป็นเจ้าของเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องต่างๆโดยผลิตบริการนั้น จะมีสินค้า เป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้

บีเอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma, 2537) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการ เข้าถึงลูกค้ามากที่สุด ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียง ระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

หลักการให้บริการและการให้บริการสาธารณะ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เขาได้รับและความ พึงพอใจสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ซึ่งมีทฤษฎี เกี่ยวข้องกับด้านผู้รับบริการ คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่งVictor H. Vroom (1995) อธิบายความหมายในแง่ที่ว่า โดยทั่วไปแล้ว ผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (probability) ก่อนข้างชัดเจนว่า หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มี

คุณภาพ เขาจะใช้บริการนั้นตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ (outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่าการบริการนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งผู้รับบริการได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของการบริการจากสิ่งที่คุณค่าที่ได้รับ (ความยิ้มแย้ม แจ่มใส ความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความรวดเร็วในการให้บริการ เครื่องมือ บริการที่ทันสมัย ความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ) เป็นเช่นไร ผู้รับบริการเลือกเอาการบริการที่น่าเอา ผลลัพธ์และในขั้นสุดท้าย เมื่อการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

Cowell (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะดีขึ้นหรือนั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของบุคคลนั้น ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความช่วยเหลือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดตอบคำถามไว้ให้ตัวเลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวน 3,629 คน (เทศบาลเมืองพิจิตร, 2568)

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปในเทศบาลเมืองพิจิตร จำนวนทั้งสิ้น 374 คน โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ของ Taro Yamane (1970 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ ชุนทดคล้าย, 2546) และสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นรูปแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองขึ้นเองโดยแบ่ง ออกเป็น

3 ตอน ดังนี้

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

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

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด และหลักการ ตลอดจนแนวคิดและประเด็นความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร
2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้อีกครั้งแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่อยู่ในเทศบาลเมืองพิจิตร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8150 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด แล้วนำแบบสอบถามมาสำรวจความครบถ้วนของเนื้อความในแบบสอบถาม พบว่าเป็นฉบับที่มีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 10

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบถามส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 และเพศชาย จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 37.43 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 35.03

2. ความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.70) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.80) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.76) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.75) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.50) น้อยที่สุด

ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานบริการ มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม และครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการ มีการวางแผน นโยบาย มีความชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) และงานบริการ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) น้อยที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประสานงานกับชุมชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.92$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.83$) และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึงชัดเจนและได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.68$) น้อยที่สุด

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถให้บริการแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$) น้อยที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการที่นั่ง น้ำดื่ม ที่จอดรถ และห้องน้ำ มีความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ จัดให้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้นเช่น ห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ นิทรรศการต่างๆ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$) และจัดสร้างสวนสาธารณะให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.70$) น้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยนำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

จากผลการวิจัยเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการได้รับบริการที่ดีจากเทศบาลเมืองพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มี รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับน้อยที่สุด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานบริการ มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม และครบถ้วน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานบริการ มีการวางแผน นโยบาย มีความชัดเจน และก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน และงานบริการ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ในการให้บริการกับผู้มารับบริการ น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรี ขจรเจริญ (2562) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น :กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตรัง พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพอยู่ใน ระดับมาก บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยผลงานที่ออกมามีความถูกต้อง ครบถ้วน และประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุดเมื่อเทียบกับผลผลิตและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่มีมากกว่า ปัจจัยนำเข้า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ การขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรยังขาดความรู้ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย ซึ่งมีแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาคือ เปิดการสรรหาบุคลากรเพิ่ม สร้างจิตสำนึก ให้บุคลากรรักองค์กร ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบในปฏิบัติหน้าที่ จัดหา เครื่องมืออุปกรณ์เพิ่มด้วยวิธีการเช่า และบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทาง รูปแบบ วิธีการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรและ การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ควรมีสวัสดิการบ้านพักอาศัยฟรีให้กับบุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงานและการโอนย้าย 2) ควรมี กระบวนการจัดทำแผนตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาอย่างน้อยเดือนละครั้ง 3) ควรมีจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรของแต่ละงานอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และ 4) ควรมี จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างบุคลากรในองค์กรอย่างน้อยเดือนละครั้ง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การประสานงานกับชุมชน สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ งานการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละครั้ง และการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน มีความทั่วถึงชัดเจนและได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิตานน สุวรรณชนะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องการให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร ดังนี้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกันส่งผล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่แตกต่าง 2) ด้านการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2.ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนอง 4.การให้ความเชื่อมั่น 5.การเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่าง 3) ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ดังนี้ 1.สถานที่รองรับประชาชนไม่เพียงพอ แก้ไขโดยจัดสถานที่เพิ่ม 2.ป้าย

แสดงราคาค่าบริการมีไม่เพียงพอ แก้ไขโดยจัดทำป้ายแสดงราคาเพิ่ม 3.การให้บริการที่ยืดหยุ่นได้แก้ไขโดยคัดสำเนา นำสำเนามาแสดงตน ได้ 4.เรื่องตัวเลขกำกับช่องบริการเห็นไม่ชัด แก้ไขโดยติดตั้งในที่มองเห็นได้ชัด 5. ที่จอดรถไม่เพียงพอแก้ไข โดยนำรถราชการไปจอดที่อื่นในเวลาทำการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการแบบมืออาชีพ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในการให้บริการประชาชน น้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยบุตร ไหลริน (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็น เพศหญิง มีอายุ 31- 41 ปี สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นครราชสีมา สาขาโชคชัย พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความ พึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย อยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา จะให้ระดับ ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่าคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ ให้บริการสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย ส่งผลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความ เป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ,ความพึงพอใจในการให้บริการ,ผู้ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่นครราชสีมา สาขาโชคชัย

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดเป้าหมายและวางแผนวิธีการทำงาน เพื่อให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดได้

2. บุคลากร หรือ ผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรใช้หลักการบริหารจัดการที่ดี และให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเฉพาะ ข้อเสนอแนะที่

เกี่ยวของกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรจะนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แมวว่าจะเป้นเพียงจุดบริการขนาดเล็ก แต่ก็มีความหมายต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล และความศรัทธาของประชาชน

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับบริหารเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปใช้พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มขึ้นและตรงกับความต้องการ
 2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกระดับในการรองรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น
- อย่างสมบูรณ์ในอนาคต

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองพิจิตรกับจังหวัดอื่นๆ

บรรณานุกรม

กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัญญลักษณ์ จันทสมบัติ. (2555). **สภาพปัจจุบันและความต้องการพัฒนาประสิทธิภาพในการ**

ปฏิบัติงานของ บุคลากรประจำสถานีอนามัยในเขตจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศศ.ม.

(พัฒนาศึกษาศาสตร). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กันตยา เพิ่มผล. (2553). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency development)**. พิมพ์

ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและ สาธารณูปโภค, สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (2544). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขต คลองเตย**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

เข็มทอง แสงวง. (2554). **ความต้องการและปัญหาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู สังกัด**

สำนักงาน การประถมศึกษา อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษา

คนควาอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม:มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

คงศักดิ์ ออบุ่น. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2. กรุงเทพฯ :** สารนิพนธ์มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.

จักรี ขอเจริญ. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**

จิราพร กำจัดทุกข์. (2552). **ความพึงพอใจหลังการตัดสินใจซื้อคอนโดมิเนียมในเขต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราภรณ์ พลสุวดี. (2549). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาสังกัดภาคนครหลวง4. กรุงเทพฯ:การค้นคว้าแบบ อิสระ การจัดการภาครัฐและเอกชนมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**

จุไรพร กุลวิเศษ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเข้าในประเทศไทย. มหาสารคาม:วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.**

ชัชรินทร์ ทองหม่อนราม. (2564). **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร**

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรรัฐประศาสน

ศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชนารักษ์ อุบลบาน. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ :** สารนิพนธ์ มหาบัณฑิตวิทยาลัยทองสุข.

ชนิดา คลายสกุล. (2552). **การศึกษาการพัฒนาตนเองเพื่อการของพนักงานบริษัท อาหารยอดคุณ**

จำกัด.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชลัญญา เพ็ชรชัน. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรม**

ชลประทาน.วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ณองกแสงแก้ว. (2550). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานในฝ่ายโยธา สำนักงานเขต กรุงเทพมหานครตาม**

หลักธรรมาภิบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขารัฐ

ประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของ ข้าราชการทหาร**

ประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ธนศพล อินทร์จันทร์. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน**

จังหวัดกำแพงเพชร.มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.

ประภาพร สิงห์ทอง. (2564). **การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ**

กรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเนชั่น.

ปิยบุตร ไหลริน. (2563). **คุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการสำนักงาน**

สรรพสามิตพื้นที่นครราชสีมา. เอกการบริหารธุรกิจ, สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

จังหวัดนครราชสีมา.

พิจิตรา ไชเอกปัญญา. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานและ ผลการ**

ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการของโรงพยาบาลเอกชน. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พิชยากร กาศสกุล. (2545). **ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาล วิภาวดี.ภาค**

นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย

บูรพา.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน จังหวัด**

เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ, บัณฑิต

วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิไลวรรณ อินทร์รักษา. (2553). **การดำเนินงานในสวนงานการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ. บธ.ม.**

(บริหารธุรกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยงยุทธ พงษ์ศรี. (2561). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัด**

ปทุมธานี: ศึกษาในห้วงเวลา ปี พ.ศ. 2562. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รัชนิกรณ อินเล็ก. (2550). **การศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรสำนักวิทย**

บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัย บุรพา.

รัตนา เมืองแก้ว. (2550). **ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะ**

แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ชลบุรี: ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา.

รุ่งอรุณ กระมุทกาญจน. (2551). **ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน**

ในศูนย์สุขภาพชุมชนสาธารณสุขเขต 14. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วิชัย ทศพรทรงชัย. (2549). **โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** สถาบันบัณฑิตพัฒน

บริหาร ศาสตร์, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2550). **การพัฒนางานการ.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธนวิซการพิมพ์ จำกัด

วิจิตร เกิดน้อยและคณะ. (2561). **พฤติกรรมทางการเมืองในการเลือกตั้งทั่วไปของผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งใน**

ตำบลไทยวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วีไลวรรณ อิศรเดช. (2561). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ**

และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วัลภา โปหา. (2563). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

องค์การ บริหารส่วนจังหวัดสงขลาอำเภอเมืองสงขลาจังหวัดสงขลา. หลักสูตรธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภโชค ชุนอิว. (2550). **การพัฒนางานการ.** รัฐสภาสาร ปที่ 50 ฉบับที่ 2 (กุมภาพันธ์) หน้า 40.

สมใจ ลักษณะ. (2554). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.

สมชัย ศรสุทธยากร. (2554). **ปัจจัยส่วนบุคคลบทบาททางเพศกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาในการ**

ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในระบบรถไฟฟ้าใต้ดิน. วิทยานิพนธ์ศ.ม. (จิตวิทยา

อุตสาหกรรม และองค์การ). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2554). **การพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สันติภาพ วงศ์ศิริ. (2551). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน :**

กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาสอินดัสทรี จำกัด. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สุภาวดี กะลาสี. (2561). **การพัฒนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร**

กรมชลประทาน. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

สิดานน สุวรรณชนะ. (2563). **การให้บริการประชาชนฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางกะปิ**

กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์. (2559) .**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหาร**

ส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ**

เทศบาลตำบลพวา จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

บูรพา.

คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ

สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี

QUALITY OF LIFE OF STUDENTS IN THE MEDITATION TEACHER

COURSE AT WILLPOWER INSTITUTE, BRANCH 107, WAT

NOPPHAWONGSARAM, PATTANI PROVINCE

สุดา ก่อเกียรติพิทักษ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี และ (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ในช่วงระยะ 1-5 ปี จำนวน 224 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรก คือด้านจิตใจ อันดับรองลงมาคือ ด้านกาย เท่ากับ ด้านสังคม ตามลำดับ และ (2) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ควรส่งเสริมหลักสูตรครูสมาธิของสถาบันพลังจิตตานุภาพ

ภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม ให้หลากหลายและเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกวัยเข้าร่วม พร้อมนำผล การศึกษามาออกแบบกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้เรียน ติดตามและประเมินผลคุณภาพชีวิต เน้นการเสริม สมบัติ การควบคุมอารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคม เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและ ยกระดับคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต ผู้เรียน หลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ จังหวัดปัตตานี

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) To study the quality of life of students in the meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province, and (2) to explore recommendations for improving the quality of life of students in the meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province.

The research was quantitative. The population consisted of 224 students in the meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province, over a period of 1-5 years. A purposive sampling technique was used. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The research results found that (1) The overall quality of life of students in the meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province, was at a high level. When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level. The highest score was the mental aspect, followed by the physical aspect, and the social aspect, respectively, (2) the recommendations for improving the quality of life of students in the meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province. The meditation teacher course at Willpower Institute, Branch 107, Wat Nopphawongsaram, Pattani Province, should be promoted to be diverse and opened to people of all ages. The study results should be used to design activities to develop the potential of students. The quality of life of students should be monitored and evaluated, with an emphasis on enhancing concentration, emotional control, and social relationships, ensuring that these skills can be applied to daily life and continuously improve quality of life.

Keywords: Quality of Life, Meditation Teacher Course, Willpower Institute, Pattani Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความปรารถนาอันดับต้น ๆ ของมนุษย์ก็คือการมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากจะให้บังเกิดขึ้นแก่ตนเองแล้วยังหวังที่จะให้เกิดแก่ครอบครัว เครือญาติ และบุคคลอื่นในสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวมด้วย ปัจจุบันคุณภาพชีวิตได้รับการกำหนดให้เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นเป้าหมายทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ และการปกครอง ฯลฯ ไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของมนุษย์ในสังคมคุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อบุคคลและสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนดการสร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ และเพื่อทำให้การพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่ปรารถนา บุคคลแต่ละคนและแต่ละครอบครัวจึงมีการพัฒนาตนเองในด้านการศึกษา การมีแนวคิดและเจตคติที่ดี การบริหารตนเอง การมีความเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น การมีอาชีพ มีรายได้ มีคุณธรรมและศีลธรรม ฯลฯ หากทุกคนในสังคมสามารถปฏิบัติได้เช่นนี้ ก็เท่ากับว่าสามารถช่วยยกระดับของตนเองและสังคมให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม พัฒนาไปสู่สังคมอุดมคติ ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมจะลดลงหรือหมดไป เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาโสเภณี ปัญหาอาชญากรรม ปัญหามลภาวะเป็นพิษ ฯลฯ ดังนั้น ประเทศต่าง ๆ จึงใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สูงขึ้นจนถึงระดับมาตรฐานที่สังคมต้องการ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้สมาชิกในสังคมทุกคนมีความกินดีอยู่ดี มีความสุขสมบูรณ์ (ศิริรัตน์ คุณพุทธิมุกดา, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ และกมลาศ ภูวนาธิพงษ์, 2567)

สมาธิเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติสมถกรรมฐาน การปฏิบัติธรรมในพระพุทธศาสนาจะประกอบด้วยสมาธิเป็นพื้นฐาน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ สมาธิจะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มจากการเจริญสติ เมื่อสติมาสมาธิจะเกิด จึงใช้สติไตร่ตรองจนเกิดปัญญา และปัญญาคือการรู้ทุกสิ่งอย่างที่มีทั้งปัญญาทางโลกและปัญญาทางธรรม สมาธิชี้ให้เห็นว่าการที่มนุษย์จะพัฒนาถึงขั้นสูงสุดในการกำจัดความชั่วร้ายออกไปจากใจได้อย่างสิ้นเชิง และพบกับความสุขอันแท้จริงบุคคลทั่วไปต่างรู้จักการทำสมาธิ แต่ส่วนใหญ่มักรู้จักเพียงผิวเผิน ไม่ลึกซึ้งและไม่เข้าใจแก่นแท้ของสมาธิ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลย สมาธินั้นเกิดจากการศึกษาให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง และต้องฝึกปฏิบัติอย่างจริงจัง และทำอย่างต่อเนื่อง การเข้าถึงพระพุทธศาสนาตามหลักคำสอนต้องประกอบด้วยหลักปริยัติ ปฏิบัติ และปฏิเวธ หากเรียนแต่ปริยัติอย่างเดียว ไม่นำมาปฏิบัติ ก็เป็นเพียงความจำเท่านั้น มิได้ปัญญาที่แท้จริง ปัญญาเป็นความรอบรู้ในธรรมที่ควรรู้ คนทุกคนต้องอาศัยปัญญา เป็นเสมือนแสงสว่างส่องทางในการดำเนินชีวิต และรอบรู้จนมีความบริสุทธิ์ทั้งทางกาย วาจา และจิต เป็นบุคคลที่เจริญจริง ๆ (พระครูสุวิจิตรคุณ และพระมหาอดิเดช สติวโร, 2561)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ได้แก่ 1) ด้านกาย 2) ด้านจิตใจ และ 3) ด้านสังคม

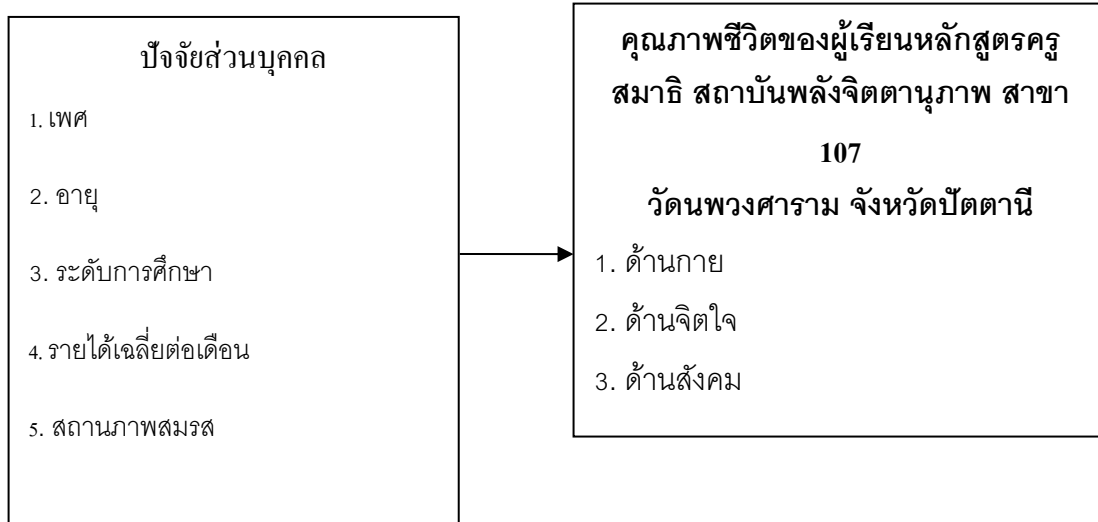
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ในช่วงตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 224 คน โดยผู้วิจัยใช้โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของคุณภาพชีวิต

การนิยามคำว่า “คุณภาพชีวิต” ให้มีความหมายเป็นที่ยอมรับอย่างเป็นทางการเป็นหนึ่งเดียวกันเป็นเรื่องยาก เพราะแต่ละคนหรือสังคมมีมุมมองเรื่องการมีชีวิตที่แตกต่างกัน บางคนมองคุณภาพชีวิตในมิติเดียว บางคนมองหลายมิติ ซึ่งมิติที่มองเหล่านี้นั้นก็มีบางอย่างที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการรับรู้และประสบการณ์ ตลอดจนความเชื่อต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลยึดถือ ในอดีตการพัฒนาคุณภาพชีวิตจึงมักถูกมองว่าเป็นการพัฒนาที่มุ่งเน้นในเรื่องเศรษฐกิจ ให้มีรายได้เพียงพอเพื่อนำมาใช้จ่ายให้เกิดความสะดวกสบาย ด้านวัตถุและการกินดีอยู่ดีเป็นสิ่งสำคัญ หรือบางคนมองว่าคุณภาพชีวิตเป็นเรื่องของการมีสุขภาพอนามัยที่ดี แต่ต่อมาได้มีการรับรู้ร่วมกันในระดับหนึ่งว่าความเป็นอยู่ที่ดีในสังคมหนึ่ง ๆ ไม่ควรถูกมองในแง่เศรษฐกิจหรือสุขภาพเพียงด้านเดียวเท่านั้น มีแง่มุมอื่นที่ควรได้รับการพิจารณาร่วมด้วย เช่น คุณภาพของที่อยู่อาศัย ความพึงพอใจในชีวิต หน้าที่การงาน สิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีส่วนร่วมทางสังคม ตลอดจนความสัมพันธ์ทางสังคมของสมาชิกในสังคมนั้น ซึ่งในแต่ละด้านควรมองทั้งในมิติเชิงปริมาณและ

มิติคุณภาพ เช่น ด้านสุขภาพอนามัย ในเชิงปริมาณ ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาว การได้รับประทานอาหารเพียงพอ คนสูงอายุมีคนดูแล ในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การมีชีวิตที่ยืนยาวอย่างมีความสุข การได้รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย และคนสูงอายุได้รับการดูแลอย่างดี มีความสุข เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสงขลา, 2559)

UNESCO (1978) ได้นิยามคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความรู้สึกของการอยู่อย่างพึงพอใจ มีความสุข มีความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของชีวิต ซึ่งมีส่วนสำคัญที่สุดของบุคคล

Bennett (1975) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตของบุคคลประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 บุคคลได้สิ่งจำเป็นแก่ความต้องการของชีวิต เช่น อาหาร บ้านเรือนที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สุขภาพแข็งแรง ไม่เจ็บป่วยบ่อยครั้ง และมีความมั่นคงในชีวิต มีเศรษฐกิจดี สังคมดี สนใจการเมือง ส่วนที่ 2 บุคคลมีค่านิยมที่เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรม การเมือง และสิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแต่ละบุคคลใช้เป็นรากฐานการตัดสินใจอันสำคัญของชีวิต ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาและความเป็นไปได้ที่จะบรรลุถึงความปรารถนา มีความมุ่งหมายในชีวิต มีความร่าเริงในครอบครัว

Stockdale (1976) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตไม่ได้หมายถึงการกินดีอยู่ดีทางด้านวัตถุเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องประกอบด้วย สุขภาพทางจิต ความสามารถในการสร้างสรรค์ ความเป็นที่รัก การได้รับการยอมรับ การรู้สึกว่าเป็นที่รักของผู้อื่น และการปราศจากความกลัวและความกังวล

Sharma (1975) ได้เสนอความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ว่า คุณภาพชีวิตเป็นความคิดรวบยอดที่ซับซ้อน เป็นทั้งความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจและด้านสังคมในระดับจุลภาพและมหภาค

Young and Longman (1983) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตเป็นระดับความพึงพอใจในชีวิตปัจจุบันที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ของแต่ละบุคคล

ลีปนันท เกตุทัต (2558) ให้ความหมายคุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพ คือ ชีวิตที่มีความสุข ชีวิตที่สามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติ ทั้งธรรมชาติทางกายภาพและธรรมชาติทางสังคม และสามารถปรับตนเองให้เข้ากับธรรมชาติโดยไม่เบียดเบียนสังคมและผู้อื่น

ณรงค์ศักดิ์ ตະละภัก (2559) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตที่ได้รับการพัฒนาอย่างมีทิศทางที่ถูกต้อง สามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และทำให้ผู้อื่นมีความสุขด้วย

ปภัสสิริ ไชยวุฒิ (2556) ได้สรุปว่า คุณภาพชีวิต หมายถึง การมีชีวิตที่ดีจากองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านประกอบกัน เพื่อให้ผู้ดำเนินชีวิตมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี

สุวัฒน์ มหัตนวันตรกล และคณะ (2560) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตว่า คุณภาพชีวิตเป็นมโนทัศน์หลายมิติ ที่ประสานการรับรู้ของบุคคลในด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านระดับความเป็นอิสระ ไม่ต้องพึ่งพา ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความเชื่อส่วนบุคคลภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และเป้าหมายของแต่ละบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ที่จบหลักสูตรสมาธิในช่วง 1-5 ปี จำนวน 224 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ได้แก่ ด้านกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยโดยกระบวนการดังนี้

1. ศึกษาและทบทวนเอกสาร ตำรา งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดทำข้อคำถามมีความถูกต้อง ครบคลุม และเหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียน
3. วิเคราะห์ความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต เพื่อจัดทำเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม
4. พัฒนาแบบสอบถามปลายปิดสำหรับเก็บข้อมูลเกี่ยวกับด้านกาย ด้านจิตใจ และด้านสังคม ของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ
5. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและปรับปรุง จากนั้นจึงจัดพิมพ์เป็นเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ขอนหนังสือจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 224 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนดังนี้

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

5. นำคะแนนที่ได้มาจัดพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี จำนวน 224 คน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้ ตามแนวทางของ *เบสท์* (Best, 1981) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 แปลความหมายว่า	ผู้เรียนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 แปลความหมายว่า	ผู้เรียนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 แปลความหมายว่า	ผู้เรียนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 แปลความหมายว่า	ผู้เรียนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 แปลความหมายว่า	ผู้เรียนมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็น ผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุ 28-37 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็น

ร้อยละ 68.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 ตามลำดับ

2. คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านจิตใจ อันดับรองลงมาคือ ด้านกาย เท่ากับ ด้านสังคม ตามลำดับ

2.1 ด้านกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ รู้สึกสมดุระหว่างร่างกายและจิตใจดีขึ้น อันดับรองลงมาคือ สามารถควบคุมอิริยาบถและการเคลื่อนไหวของร่างกายได้อย่างเหมาะสม เท่ากับ มีพลังในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเพียงพอ การนอนหลับมีคุณภาพดีขึ้น รู้สึกพักผ่อนเพียงพอ ช่วยลดความอ่อนเพลียของร่างกาย ระบบหายใจมีความผ่อนคลายและสม่ำเสมอ และอันดับสุดท้ายคือ ร่างกายตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ดีขึ้น ตามลำดับ

2.2 ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ ความรู้ ทักษะ สามารถควบคุมอารมณ์โกรธ ความเครียด และความวิตกกังวลได้ดีขึ้น ทำให้จิตใจสงบและมั่นคง เท่ากับ มีความเข้มแข็งทางจิตใจ สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้ดี อันดับรองลงมาคือ มีความมั่นคงทางจิตใจและไม่หวั่นไหวง่าย ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตทางอารมณ์ที่ดี และอันดับสุดท้ายคือ มีสมาธิในการทำกิจกรรมประจำวันดีขึ้น ทำให้การทำงานและเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามลำดับ

2.3 ด้านสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรกคือ มีความเมตตาและเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ส่งผลให้มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ราบรื่น อันดับรองลงมาคือ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ทำให้เกิดความอบอุ่นและความสุขในชีวิต สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุข ลดความขัดแย้งในสังคม และอันดับสุดท้ายคือ สามารถจัดการกับความขัดแย้งหรือปัญหาทางสังคมได้ดี ส่งผลต่อความสงบและความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ

อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านจิตใจ อันดับรองลงมาคือ ด้านกาย เท่ากับ ด้านสังคม ตามลำดับ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ด้านกาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เรียนส่วนใหญ่มีความสมดุลระหว่างร่างกายและจิตใจดีขึ้น สามารถควบคุมอิริยาบถและการเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างเหมาะสม มีพลังเพียงพอในการทำกิจกรรมต่าง ๆ การนอนหลับมีคุณภาพและรู้สึกพักผ่อนเพียงพอ ช่วยลดความอ่อนเพลีย ระบบหายใจมีความผ่อนคลายและสม่ำเสมอ และร่างกายสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ดีขึ้นตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการเรียนหลักสูตรครูสมาธิช่วยให้ผู้เรียนมีการฝึกฝนการรับรู้ร่างกายและการหายใจอย่างมีสติ ทำให้ระบบประสาทและกล้ามเนื้อทำงานอย่างสมดุล ส่งผลต่อการควบคุมอิริยาบถและการเคลื่อนไหวร่างกายได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การฝึกสมาธิช่วยให้ร่างกายผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดและความเหนื่อยล้า ทำให้การนอนหลับมีคุณภาพและรู้สึกพักผ่อนเพียงพอ ส่งผลให้พลังในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และร่างกายสามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างเหมาะสม ทั้งหมดนี้สะท้อนถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านกายของผู้เรียนอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณิ ตีลา และเกรียงศักดิ์ พองคำ (2566) ศึกษาผลการเรียนรู้ของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 12 บ้านเหมืองหม้อ จังหวัดแพร่ ผลการวิเคราะห์การเรียนรู้หลักสูตรครูสมาธิ พบว่า ภาพรวมของการศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ของการเรียนรู้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านปัญญา ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาองค์ความรู้ไปสู่เป้าหมายในการดำเนินชีวิตอย่างรู้เท่าทันกับกิเลสและกระแสของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีทั้งผลดีและผลเสีย สมาธิจะเป็นเครื่องมือในการป้องกัน เป็นภูมิคุ้มกันในมิติการดับทุกข์ทางสังคมได้ ซึ่งในด้านกาย การทำสมาธิทำให้สุขภาพกายแข็งแรง สามารถควบคุมการทำงานของร่างกายได้ดีขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยวัฒน์ ศิริกุล (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 31 วัดศรีจันทร์ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 31 วัดศรีจันทร์ จังหวัดขอนแก่น ด้านร่างกาย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรัตน์ คุณพุดธิมุกดา (2565) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ ผลการวิจัยพบว่า การประเมินระดับคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิในสถาบันพลังจิตตานุภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัคชญา บุญเฉลียว (2564) ศึกษาวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลคุณภาพชีวิตด้านกาย ครูสมาธิสามารถปรับพฤติกรรมการกิน การนอน การออกกำลังกายและดูแลรักษาสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงกมล กันทะนา (2565) ได้ศึกษา

เรื่องการประเมินคุณภาพชีวิตของครูสมาธิในสถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 182 วัดแจ้งเจริญดอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพชีวิตของครูสมาธิในสถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 182 วัดแจ้งเจริญดอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านร่างกาย มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมาก

2. คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ด้านจิตใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้เรียนมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เช่น ความโกรธ ความเครียด และความวิตกกังวลได้ดีขึ้น ส่งผลให้จิตใจสงบและมั่นคง มีความเข้มแข็งทางจิตใจ สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือผู้เรียนมีความมั่นคงทางจิตใจ ไม่หวั่นไหวง่าย ส่งผลให้คุณภาพชีวิตทางอารมณ์ดีขึ้น และข้อสุดท้ายคือมีสมาธิในการทำกิจกรรมประจำวันดีขึ้น ทำให้การทำงานและการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะการเรียนหลักสูตรครูสมาธิช่วยฝึกให้ผู้เรียนมีการสังเกตรู้ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถตระหนักถึงความโกรธ ความเครียด และความวิตกกังวลได้ตั้งแต่ต้นและสามารถปรับตนให้สงบได้อย่างมีสติ การฝึกสมาธิอย่างเป็นระบบจึงช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจ ทำให้ผู้เรียนสามารถรับมือกับปัญหาและอุปสรรคได้อย่างมั่นคง อีกทั้งการฝึกสมาธิยังช่วยเพิ่มสมาธิในการทำกิจกรรมประจำวัน ส่งผลให้การทำงาน การเรียนรู้ และการตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตด้านจิตใจของผู้เรียนโดยรวมสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริรัตน์ คุณพุทธิมุกดา, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ และกมลาศ ภูวนาธิพงศ์ (2567) เรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี มีระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นข้าราชการ มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีสถานภาพสมรส และส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่จบหลักสูตรครูสมาธิ 5 ปีขึ้นไป มีคุณภาพชีวิตโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณี ตีลา และเกรียงศักดิ์ พองคำ (2566) พบว่า การเรียนรู้หลักสูตรครูสมาธิ ด้านจิตใจ การทำสมาธิทำให้คุณภาพจิตใจมีพลังจิตที่มีคุณภาพ เป็นภูมิคุ้มกันมั่นคง ครองตนได้ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ วชิราวัลย์ มหรรักษ์สร (2566) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านหลักสูตรครูสมาธิของสมเด็จพระญาณวชิโรดม (หลวงพ่อดาวทอง) แห่งพุทธบูรณาการ พบว่า หลักสูตรการสอน สติสัมปชัญญะให้เกิดสมาธิ ฝึกจิตให้มีสติในทุกอิริยาบถ ใช้ชีวิตแบบพุทธ ผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบานตลอดเวลา มีจิตเป็นสัมมาสมาธิ และการประเมินผล พบว่า สามารถมีสติกำกับในการดำเนินชีวิตประจำวัน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัคชญา บุญเฉลียว (2564) พบว่า จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านจิตใจ จิตเบิกบาน ผ่อนคลาย สงบและเป็นสุข มีกำลังใจดี และ

สอดคล้องกับการศึกษาของ เอกพจน์ คงกระเรียน (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาจิตใจผู้ต้องขังด้วย หลักการทำสมาธิ พบว่า การปฏิบัติสมาธิอย่างถูกต้องตามหลักการจะก่อให้เกิดผลต่อการพัฒนาจิตใจ คือ เป็นผู้มีเหตุผล เพราะสมาธิจะเข้าไปสร้างความสมดุลของจิต (Balance of mind) ให้มีความละเอียดชั่วนิรันดร์ เป็นผู้มีภูมิปัญญาเสียสละ เสียสละส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมซึ่งเกิดจากการทำสมาธิเพราะ ความสมดุลของจิต จะทำให้เป็นผู้มีความเสียสละต่อสังคม เป็นผู้มีความรับผิดชอบ เมื่อได้ทำสมาธิจิตจะสั่งการให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายนอกไปในทางที่ดีมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม

3. คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัด นพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ด้านสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เรียนมีความเมตตาและเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น ส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางสังคมราบรื่น อันดับรองลงมาคือ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและครอบครัว ทำให้เกิดความอบอุ่นและความสุขในชีวิต สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสันติสุข ลดความขัดแย้งในสังคม และอันดับสุดท้ายคือมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งหรือปัญหาทางสังคม ส่งผลต่อความสงบและความมั่นคงในชีวิต ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นการเรียนหลักสูตรครูสมาธิช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความตระหนักรู้ในจิตใจของตนเองและของผู้อื่น ทำให้เกิดความเข้าใจ ความเมตตา และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ การฝึกสมาธิช่วยให้ผู้เรียนสามารถควบคุมอารมณ์และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคมได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และบุคคลรอบข้างมีความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเสริมสร้างความสงบสุขในชีวิต การมีทักษะในการจัดการกับความขัดแย้งอย่างมีสติและมีเหตุผลจึงช่วยเพิ่มความมั่นคงและคุณภาพชีวิตทางสังคมของผู้เรียนโดยรวมสูงขึ้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรวิณี ตีลา และเกรียงศักดิ์ ฟองคำ (2566) พบว่า การเรียนรู้หลักสูตรครูสมาธิ ด้านสังคม การทำสมาธิทำให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติสุข เกิดความเมตตา มีคุณธรรม มีความเมตตาต่อตนเองและผู้อื่น สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภัคชญา บุญเฉลียว (2564) ศึกษาวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านสังคม สามารถควบคุมอารมณ์ให้แสดงออกอย่างเหมาะสม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทางสังคมได้อย่างสันติสุข สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐนัย รัตนภักดี (2565) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ วัดอมรินทร์าราม ราชบุรี สาขาที่ 65 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ วัดอมรินทร์าราม ราชบุรี สาขาที่ 65 โดยภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพชีวิตมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีคะแนนระดับคุณภาพชีวิตสูงเป็นอันดับที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริชัย เชื้อตาพระ (2564) ได้ศึกษาเรื่องการใช้พระพุทธศาสนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในชุมชน ตำบลคำพิ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวและสังคม ช่วยให้เป็นคนมองโลกในแง่ดี เข้าใจ เห็นใจ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน สามารถแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งได้ รู้จักการให้ทาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน ทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นสุข อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พระวิสันต์ ปสนุนจิตโต (ปานเพชร). (2564) ศึกษาผลของการปฏิบัติสมาธิของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 97 วัดศรีที่ป่าราม จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า ผลของการปฏิบัติสมาธิของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 97 วัดศรีที่ป่าราม จังหวัดเลย โดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านสังคม ด้านจิตใจ และด้านกาย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมหลักสูตรครูสมาธิของสถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี ให้หลากหลายมากขึ้น พร้อมทั้งขยายโอกาสให้ประชาชนในช่วงวัยและอาชีพต่าง ๆ เข้าร่วมได้มากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านกาย จิตใจ และสังคมให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.2 องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษานี้ไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมหรือโปรแกรมพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถควบคุมร่างกาย อารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคมได้ดีขึ้น

1.3 ควรจัดให้มีการติดตามผลและประเมินคุณภาพชีวิตของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง หลังจากเข้าร่วมหลักสูตร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้อย่างเหมาะสม

1.4 ควรเน้นการเสริมสร้างสมาธิ การควบคุมอารมณ์ และความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกิจกรรมหลักในหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 สามารถนำแนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้กับสถาบันหรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลระยะยาวของการเข้าร่วมหลักสูตรครูสมาธิว่ามีผลต่อคุณภาพชีวิตและการปรับตัวในชีวิตประจำวันของผู้เรียนอย่างไร

2.2 ควรพิจารณาศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิต เช่น สิ่งแวดล้อม สภาพครอบครัว หรือกิจกรรมเสริมอื่น ๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการฝึกสมาธิ

2.3 ขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อเปรียบเทียบผลการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เรียน

2.4 ควรศึกษาผลของการฝึกสมาธิต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ เช่น การสร้างจิตสำนึกที่ดี ส่งเสริมความสงบเรียบร้อย และเพิ่ม

บรรณานุกรม

กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ และพระมหามิตร จิตปัญโญ. (2562). สมาธิกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตมนุษย์. วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 19(1), 287-295.

เจริญ ช่างคิด. (2557). การศึกษาสมาธิในพระพุทธศาสนาเถรวาท. สารนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณวิทยาลัย .

ชัยวัฒน์ ศิริกุล. (2566). คุณภาพชีวิตของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 31 วัดศรีจันทร์ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ณญาณ นลินขวัญ, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ, วิชชุดา จิตติโชติรัตน และสิริวัฒน์ ศรีเครือดง. (2564). พุทธจิตวิทยาตามแนวการสอนหลักสูตรครูสมาธิของสมเด็จพระญาณวชิโรดม (วิริยพงศ์ สิริคุณโร). วารสารพุทธจิตวิทยา, 9(1), 143-153.

ณัฐหทัย รัตนภักดี. (2565). การศึกษาคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ วัดอมรินทราราม ราชบุรี สาขาที่ 65. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ดวงกมล กันทะนา. (2565). **การประเมินคุณภาพชีวิตของครูสมาธิในสถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา**

182 วัดแจ้งเจริญดอน. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ. (2555). **การประเมินผลกระทบขององค์กรกลาง.** กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พระธรรมมงคลญาณ (หลวงพ่อดาวรุ่ง สิริธโร). (2555). **หลักสูตรครูสมาธิ-ชั้นสูง.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พิษณุ.

พระธรรมมงคลญาณ (พระอาจารย์ดาวรุ่ง สิริธโร). (2555). **หลักสูตรครูสมาธิ เล่ม 3.** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พิษณุ.

พระธรรมธีรราชมหามุนี (โชดก ญาณสิริ). (2556). **วิปัสสนาญาณโสภณ.** กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์ การพิมพ์.

พระครูสุธีวชิรคุณ, พระมหาอดิเดช สติวโร. (2561). **การปฏิบัติสมาธิในสมัยก่อนพุทธกาล. วารสาร มจร. ปรัชญาปริทรรศน์, 1 (2), 69-84.**

พระมหาวันชัย สุจิณฺโณ (วงษ์มา). (2559). **บทบาทพระสงฆ์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ตำบลปะโค อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการคณะสงฆ์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระราชธรรมเจติยาจารย์ (หลวงพ่อดาวรุ่ง สิริธโร). (2554). **หลักสูตรครูสมาธิ เล่ม 2.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). (กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

พระวิสันต์ ปสนุนจิตโต (ปานเพ็ชร). (2564). **ผลของการปฏิบัติสมาธิของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 97 วัดศรีที่ป่าราม จังหวัดเลย. วารสารศรีล้านช้างปริทรรศน์, 7(1), 1-11.**

พัชรี หล้าแหล่ง. (2556). **การศึกษาคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของเกษตรกรชาวสวนปาล์มน้ำมันในพื้นที่ภาคใต้.** รายงานวิจัย. สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการ การเกษตร: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พุทธทาสภิกขุ. (2554). **การทำสมาธิและวิปัสสนาที่แท้สมาธิวิปัสสนาตามวิถีธรรมชาติ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสภา.

มติชนออนไลน์. (2559). **‘หลักสูตรครูสมาธิ’ พัฒนาจิตใจ-คลายความเครียด**. สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2568, https://www.matichon.co.th/local/education/news_397205

วรรณิ์ ตีลา และเกรียงศักดิ์ ฟองคำ. (2566). ผลการเรียนรู้ของผู้เรียนหลักสูตรครูสมาธิ สถาบันพลัง จิต ตานานุภาพ สาขา 12 บ้านเหมืองหม้อ จังหวัดแพร่. **วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่**, 9(2), 127–141.

วสันต์ ฉายรัศมีกุล และคณะ. (2565). **รายงานการวิจัยนวัตกรรมและกลไกการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำสมาธิโดยใช้เสียงสวดมนต์ที่เหมาะสมกับกลุ่มคนวัยทำงาน : การศึกษาเชิง พฤติกรรมและคลื่นไฟฟ้าสมอง**. รายงานการวิจัย. กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและ นวัตกรรม (ววน.) สถาบันวิจัยญาณสังวร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ม ห า ม กุฏ ร า ช วิทยาลัย.

วชิราวัลย์ มหพรภัสสร. (2566). **การพัฒนาคุณภาพชีวิตผ่านหลักสูตรครูสมาธิของสมเด็จพระ ญาณวชิโรดม (หลวงพ่อวิริยงค์) เชิงพุทธบูรณาการ**. คุษณินิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราช วิทยาลัย.

ศิริชัย เชื้อตาพระ. (2564). **การใช้พระพุทธศาสนาเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในชุมชน ตำบล คำพิ อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม**. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ คุณพุทธิมุกดา. (2565). **การศึกษาคุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ใน สถาบันพลังจิตตานุภาพ**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพุทธจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศิริรัตน์ คุณพุทธิมุกดา, เมธาวิ อุดมธรรมานุภาพ และกมลาศ ภูวนาธิพงษ์. (2567). **การศึกษา คุณภาพชีวิตตามหลักพุทธจิตวิทยาของครูสมาธิ ในสถาบันพลังจิตตานุภาพ**. **วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์**, 9(2), 1757-1768.

สถาบันพลังจิตตานุภาพ สาขา 107 วัดนพวงศาราม จังหวัดปัตตานี. (2568). **กิจกรรมการจัดอบรม.**

สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2568, จาก <https://www.facebook.com/p/สถาบันพลังจิตตานุภาพ-สาขา๑๐๗-วัดนพวงศาราม-ปัตตานี-100076613993357/>

สถาบันพลังจิตตานุภาพ. (ม.ป.ป.). **เกี่ยวกับสถาบันพลังจิตตานุภาพ.** สืบค้นเมื่อ 26 มิถุนายน 2568, จาก <https://samathi101.com/about>

สิปปนนท์ เกตุทัต. (2558). **ระบบการศึกษาช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างไร.** การสัมมนาทางวิชาการ ครั้งที่ 3 คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุภักชญา บุญเฉลียว. (2564). ศึกษาวิเคราะห์คุณภาพชีวิตของครูสมาธิสถาบันพลังจิตตานุภาพ จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา**, 12(2). 141-154.

สุวัฒน์ มหัตถิรันดร์กุล และคณะ. (2560). **เปรียบเทียบแบบวัดคุณภาพชีวิต องค์การอนามัยโลก ชุด 100 ตัวชี้วัด และ 26 ตัวชี้วัด.** รายงานวิจัย. โรงพยาบาลสวนปรุง: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

เอกพจน์ คงกระเรียน. (2565). การพัฒนาจิตใจผู้ต้องขังด้วยหลักการทำสมาธิ. **วารสารนวัตกรรมสังคม**, 5(2), 79-92.

HealthServ.net. (ม.ป.ป.). **สาขาสถาบันพลังจิตตานุภาพ โดยหลวงพ่อวิริยงค์ สิรินุโร 318 สาขาทั่วประเทศไทย.** สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2568, จาก <https://healthserv.net/healthupdate/14075>

Bennett, D. C. (1975). **Spatial and Temporal Uses of English Prepositions: An Essay in Stratificational Semantics.** Longman Publishing Group.

Campbell, A. (1976). Subjective measures of well-being. **American Psychologist**. 31, 117-124.

Farrell, G. (1995). Preventing Repeat Victimization. **Crime and Justice**, 19, 469-534.

Phra Mongkulthepmune(Sod CaṇḍasaroJaisaigrad A.). (2016). **Meditation : Basic Method of Meditation Practice.** Retrieved June 13, 2025, from <http://jaisai.org/show.php?id=17615>.

- Phramaha SupavitPhapatsaro. (2018). HealthRestorationof ElderPeopleinthe Monasteries in the North East. **Dhammathas Academic Journal**, 18(3), 183-189.
- Power, M. J., Bullinger, M., The Whoqol Group. (2002). **The Universality of Quality of Life: An Empirical Approach Using the Whoqol**. In: Gullone, E., Cummins, R.A. (eds) The Universality of Subjective Wellbeing Indicators. Social Indicators Research Series, vol 16. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-010-0271-4_8
- Sharma, R. C. (1975). **Population Trends, Recourses and Environment**. New Delhi: Dhanpat Rai.
- Stockdale, J. D. (1976). Community Organization Practice: An Elaboration of Rothman's Typology. **The Journal of Sociology & Social Welfare**, 3(5), 5.
- UNESCO. (1978). **Indicators of Environmental Quality and Quality of Life**. Paris: UNESCO.
- Wallace, S. A. (1974). **Identifying Quality of Life Indicators for Use in Family Planning Programs in Developing Countries**. M.A. Thesis University of Pennsylvania.
- Young, K. J, & Longman, A. J. (1983). **Quality of Life and Person with Melanoma : A pilot study Cancer Nursing**.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน

ตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL IN KHON TAEK SUBDISTRICT

ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,

SANGKHA DISTRICT, SURIN PROVINCE

สุดารัตน์ ทะซ้อน

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 201 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 116 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายผู้บริหาร รองลงมาคือ ด้านงบประมาณงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบุคลากร อยู่ระดับมากเช่นเดียวกัน และ (2) เปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขี้เหล็ก อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรีกับสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ

อายุงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 นอกนั้น ไม่แตกต่าง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากร จังหวัดสุรินทร์

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the level of performance efficiency of personnel in Khon Taek subdistrict administrative organization, Sangkha district, Surin province; and (2) to compare the performance efficiency of personnel in Khon Taek subdistrict administrative organization, Sangkha district, Surin province. Classified according to personal factors.

The research was quantitative research. The population used in the study consisted of 201 personnel in Khon Taek subdistrict administrative organization, Sangkha district, Surin province. Using Taro Yamane's calculation formula, the number of samples was obtained. Total number: 116 people use simple randomization. Using questionnaires to collect data. Statistics used in data analysis include mean, standard deviation. and statistical values for testing assumptions.

The research results found that (1) The Khon Taek subdistrict administrative organization, Sangkha district, Surin province. Overall, it is at a high level. When considering each item, it was found that the item with the highest average value was in terms of executive policy, followed by budget and work, and the item with the lowest average value was personnel, which was also at a high level. and (2) the Comparing the enhancement of the performance of employees of the Dong Khilek Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Prachinburi Province with personal status, it was found that personnel in Khon Taek subdistrict administrative organization, Sangkha district, Surin province, in terms of age, educational level Average monthly income and different length of service there will be a relationship to different there will be statistically significant differences in performance at .05, otherwise there will be no difference.

Keywords: Efficiency, Personnel Performance, Surin Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งมุ่งเน้น การทำงานที่ยึดผลลัพธ์เป็นหลัก และส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้าน โครงสร้างของ หน่วยงาน กระทรวง ทบวง กรม บทบาทหน้าที่ภาครัฐการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการพัฒนา ประเทศได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการจึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2556 - พ.ศ.2561) เพื่อเป็นกรอบ

ทิศทางการดำเนินการพัฒนาระบบราชการ ให้สามารถขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ระบบราชการคือการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พัฒนาองค์กรให้ก้าวสู่เป้าหมายและพร้อม ปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับ ทรัพยากรมนุษย์(Human Resource) และแสวงหาเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารทรัพยากร มนุษย์เช่น การบริหารทรัพยากรบุคคลโดยใช้สมรรถนะเป็นพื้นฐาน (Competency - Base Human Resource Management) ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงภาคราชการของไทยที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้นำแนวคิดระบบสมรรถนะมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่ เหมาะสมกับหน้าที่และส่งเสริมในการปฏิบัติหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากองค์กรใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับสมรรถนะขององค์กรย่อมทำให้องค์กรก้าวไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ธาริณีภักย์โรจน์, 2553)

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานพัฒนาท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทาง ด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น และพัฒนาประเทศโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินการกระจายอำนาจการปกครอง สู่ท้องถิ่น ในรูปแบบของสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางลงมาสู่ การบริหารส่วนตำบล เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง โดยมีองค์กร ผู้รับผิดชอบที่มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจอำนาจหน้าที่ และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค การดำเนินการดังกล่าว นั้น ถือได้ว่าเป็นการ วางแนวทางในการกระจายอำนาจการบริหารเพื่อให้ท้องถิ่นได้ดำเนินการจัด การสอดคล้องกับบริบทในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการวางแนวทางในการบริหารจัดการชุมชน ในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อมตามสถานการณ์ บริบทของท้องถิ่นตนเอง ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของประเทศนั้น เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งประเทศย่อมมีภาระหรือหน้าที่หรือขอบเขตในการบริหารจัดการที่ กว้างขวางและมากมาย ดังนั้น ในการบริหารประเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงความมั่นคงแห่งชาติทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม หากภาครัฐไม่มีการกระจายอำนาจ โดยทำการดูแลบริหารจัดการเอง แต่ยอมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้แก่ประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัว

บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของ รัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ดังนี้

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ใน 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านนโยบายผู้บริหาร
2. ด้านแผนงานองค์กร

3. ด้านบุคลากร
4. ด้านงบประมาณ
5. ด้านวัสดุอุปกรณ์
6. ด้านการจัดการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 201 คน (ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 116 คน กลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience/Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามรูปแบบสามารถคำนวณได้จากสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Taro Yamane, 1967)

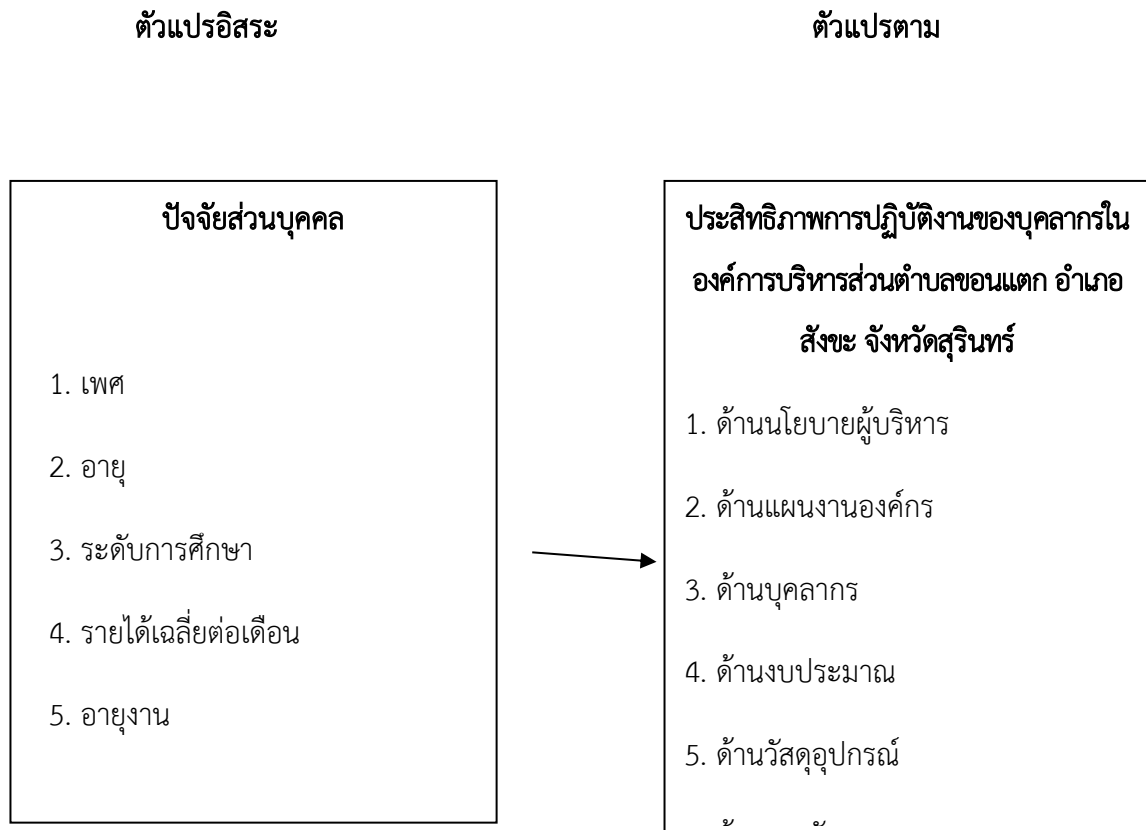
ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนมกราคมพ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของการจัดการ

การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและทรัพยากรขององค์กรซึ่งตามความหมายนี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง

กับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (process) ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) ขบวนการ (process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึงหน้าที่ต่าง ๆ ด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มนำองค์การ และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไปเกี่ยวกับหน้าที่และขบวนการจัดการ

ประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับลักษณะของ การจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (inputs) กับผลผลิต (outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่า ในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่า หรือ เท่ากัน ก็หมายความว่า เราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการจัดการที่ดีจึงต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

ประสิทธิผล (effectiveness)

สำหรับประสิทธิผลในการจัดการ หมายถึง การทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่า ผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมกันที่ละมากๆ หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาก็อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพ คือใช้ทรัพยากรในการผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำ แต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษา เป็นต้น และ ในทางกลับกันหากงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวยังไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett-Packard อาจจะทำตลับหมึกสีสำหรับเครื่อง Laser printer ที่มีสีเหมือนจริงและทนนานมากกว่าเดิมได้ แต่ต้องใช้เวลาแรงงาน และวัตถุดิบที่สูงขึ้นมากทางด้านประสิทธิผลออกมาดี แต่นั่นว่าไม่มีประสิทธิภาพ เพราะต้นทุนรวมสูงขึ้นมาก เป็นต้น

ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจในสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านมนุษยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ปรัชญา การเมือง จิตวิทยา และ สังคมศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน การค้าเสรี ความขัดแย้ง การใช้อำนาจและความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม

ขบวนการจัดการ (Management process)

ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้อง ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่

การวางแผน (Planning)

การจัดองค์การ (Organizing)

การสั่งการ (Commanding)

การประสานงาน (Coordinating) และ

การควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POCCC)

และต่อมาในช่วงกลางปีทศวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาเป็น

การวางแผน (Planning)

การจัดองค์การ (Organizing)

การจัดการพนักงาน (Staffing)

การสั่งการ (Directing) และ

การควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POSDC)

ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) อันหลังนี้เป็นที่นิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำราว่า 20 ปี และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้ เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่

การวางแผน (Planning)

การจัดองค์การ (Organizing)

การโน้มนำ (Leading/influencing) และ

การควบคุม (Controlling)

อย่างไรก็ตามงานในแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

การวางแผน (Planning)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

การจัดองค์การ(Organizing)

เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดย พิจารณาว่า การที่จะทำได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

การโน้มน้าวพนักงาน (Leading/influencing)

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้ง และความตึงเครียดในองค์การ

การควบคุม (Controlling)

เมื่อองค์การมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์การ ว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆจะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการ และ เปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้า หมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตาม ประเมินผล เปรียบเทียบ และ แก้ไขนี้ก็คือขบวนการควบคุม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการทำงานตามขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 201 คน (ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 116 คน กลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience/Accidental Sampling) ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามรูปแบบสามารถคำนวณได้จากสูตร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Taro Yamane, 1967)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอน 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list)

ตอน 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนนการประมาณค่าดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก

คะแนน 3 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด และหลักการ
2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม
3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงแก้ไขและเสนอให้อีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ส่งถึงนายก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์
เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. นำแบบสอบถามไปให้เจ้าหน้าที่ด้วยตัวเอง พร้อมทั้งขออนุญาตเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 3.4.1 วิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแต่ละข้อ โดยการแสดงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของคำถามแต่ละข้อ
- 3.4.2 วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เป็นการรายงานผลข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 เป็นเพศหญิง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 52.58 มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 67.24 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 และมีอายุงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 50.86 ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายผู้บริหาร ($\bar{x} = 3.87$) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ งาน ($\bar{x} = 3.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.71$)

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ พบว่า จำแนกตามปัจจัยบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ผู้วิจัยอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายผู้บริหาร รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรษา บุญนิติภพ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยในการ ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาสูงที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้งาน และปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้งาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณย์ วิทยานันตนารมย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลราชาทะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนใหญ่ มีประสิทธิภาพ เนื่องจากบุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ออกมาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความถูกต้อง ครบถ้วน โดยการปฏิบัติงานยึดระเบียบ กฎหมาย ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็น ประโยชน์ต่อหน่วยงาน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ประชาชนมีความพึงพอใจ และได้รับความร่วมมือจากประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบายต่างๆเป็นอย่างดี ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ 1) นโยบายการทำงานของผู้บริหาร 2) การขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 3) การไม่มอบหมายงานอย่างชัดเจน 4) ความรู้ความเข้าใจ ในงาน 5) สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร 7) ความมั่นคงก้าวหน้าใน ตำแหน่งหน้าที่การงาน 8) ขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงาน 9) ความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ปัญหาและ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ 1) ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร 2) ปัญหากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน 3) ปัญหาด้านการติดต่อประสานงาน 4) ปัญหาปริมาณงานที่มากเกินไป 5) ปัญหา ทีมงานขาดกำลังใจในการทำงาน แนวทางหรือวิธีการแก้ไข มีดังนี้ 1) สรรหาปรับโอนย้ายบุคลากรในตำแหน่ง ที่ว่างให้เพียงพอ 2) การอบรมเพิ่มพูนความรู้ทางด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน 3) การกำหนดแนวทางและเป้าหมายที่ชัดเจน การทำบันทึกความเข้าใจร่วมกัน (MOU) ระหว่าง หน่วยงาน เกิดความร่วมมือและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ผู้บังคับบัญชาต้องมอบหมายงาน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ตรงตามตำแหน่ง และตามความถนัด 5) การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

ด้านนโยบายผู้บริหาร ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานและติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานอย่างชัดเจน

ด้านแผนงานองค์กร บุคลากรปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องโดยไม่มีการผิดพลาด และได้รับมอบหมายได้ตามปริมาณงานที่หน่วยงานกำหนดทันก่อนเวลาที่กำหนด

ด้านบุคลากร บุคลากรมีสุขภาพดีมีการปฏิบัติงานได้ดีมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับความสามารถ และปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามคำสั่ง

ด้านงบประมาณ บุคลากรมีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ปฏิบัติงานด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร และมีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานก่อนเริ่มทำงานเสมอ

ด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีการวางแผนกำหนดเป้าหมายและวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ทรัพยากร และบุคลากรสามารถลดความซ้ำซ้อนของงานเพื่อช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านการจัดการ บุคลากรปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เข้าใจค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร และเคยนำเทคโนโลยีหรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อสนับสนุนการบริหารให้รวดเร็ว

และทั่วถึงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ ควรศึกษาเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลอื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพมาก

2. ควรมีการศึกษาการประเมินผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จักรี ขอเจริญ. (2562). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:**

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด. การค้นคว้าอิสระรัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิรา แท่งทอง. (2557). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล**

แพรกาใหม่ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระรัฐ

ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง (วิทยาเขตบางนา).

ชลิดา ศรมณี. (2563). **เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วม**

สมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ณัฐวัตร เป้งวันปลูก. (2560). **ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหาร**

ประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ธาดา รัชกิจ. (2563). **การบริหารจัดการคนเก่งในองค์กร.** เรียกใช้เมื่อ 24 มีนาคม 2563 จาก

th.hrnote.asia/ orgdevelopment/190114-th-talentmanagement/

นลพรรณ บุญฤทธิ์.(2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การ**

บริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 2.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยา การพิมพ์

บุษบา เชิดชู.(2556).**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต**

อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา.

พฤติสิทธิ์ อุทุม.(2559). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด**

สระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พยัต วุฒิรงค์. (2559). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า.** วารสารการจัดการ สมัยใหม่,

15(1), 175-179.

พระมหาคณาธิป จันทรสง่า.(2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ**

สำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระรัฐ

ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

พระมหาประกาศิต สิริเมโธ (ฐิตีปสิทธิกร). (2562). **แนวคิดพื้นฐานเพื่อการบริหารและการ พัฒนา.**

พระนครศรีอยุธยา: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เมธี ไพรัชิต. (2556). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ**

พนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท สุธานี จำกัด. ใน วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

วิทยาเขตนครศรีธรรมราช. (2560). **รายงานการ ประเมินตนเองระดับสถาบัน ปีการศึกษา 2560.**

นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหา จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.

วิไลวรรณ อิศรเดช. (2563). **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพ**

และบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

วิโรจน์ ก่อสกุล.(2564ก).เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สุภางค์ จันทวานิช.(2561).วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่24).กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สัมฤทธิ์ ศรีทองหนู.(2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองช่างขององค์การ

บริหารส่วน ตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร.วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครสวรรค์.

สิรินภา ทาหรณ์.(2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ใน

เขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สุพรรณษา บุญนิติภพ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ

บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่.วิชาเอกบริหารธุรกิจ. สาขาวิทยบริการ,

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช.

อรุณีย์ วิทยานันตนารมย์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลราชาทะ

อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

อภิวรรณ ปานเนตรแก้ว. (2564). ประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราช

ภัฏสวนสุนันทา.

ภาษาอังกฤษ

Bass, B. M. (1985). **Leadership and performance beyond expectations**. Free Press; Collier Macmillan. Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). **Transformational leadership**

development: Manual for the multifactor leadership questionnaire. Consulting Psychologists Press. Becker, S. W., & Neuhauser, D. (1975). **The efficient organization**. Elsevier Science Ltd.

Chi, H. K., Yeh, H. R., & Yu, C. H. (2008). **The effects of transformation leadership, organizational culture, job satisfaction on the organizational performance in the non-profit organizations**. *The Journal of Global Business Management*, 4(1), 129-137.

Mandell, B., & Pherwani, S. (2003). **Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison**. *Journal of business and psychology*, 17(3), 387-404.

Pounder, J. S. (2003). Employing transformational leadership to enhance the quality of management development instruction. **Journal of Management Development**, 22(1), 6-13.

Thamrin, H. M. (2012). **The influence of transformational leadership and organizational commitment on job satisfaction and employee performance**. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(5), 566-572.

Yukl. (1998). **Leadership and performance beyond expectation**. McGraw-Hill Book Company.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้นำเที่ยว

แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

MOTIVATION OF PERSONNEL IN TOUR VAN COMPANY SAEM

DAM,BANG KHUN DISTRICT ,BANGKOK

สุทิน พร้อมสระน้อย

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทรถตู้นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร และ (2) เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทรถตู้นำเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในบริษัทรถตู้นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า (1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทรถตู้นำเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยทั้งสี่ด้านหลังอยู่ในระดับมาก และ (2) ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทรถตู้นำเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริษัทรถตู้นำเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research objectives were: (1) to study the work motivation of personnel in tour van companies in Samae Dam Sub-district, Bang Khun Thian District, Bangkok, and (2) to compare the work motivation of personnel in tour van companies classified by personal factors.

The research was quantitative. The sample group consisted of 86 personnel working in tour van companies in Samae Dam Sub-district, Bang Khun Thian District, Bangkok. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-Way ANOVA.

The findings revealed that: (1) The overall work motivation of personnel in tour van companies was at a high level. When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest mean was achievement, which was at the highest level, followed by the nature of work, recognition, responsibility, and advancement, all four of which were at a high level. (2) The comparison of work motivation classified by personal factors showed that personnel with different educational levels and different monthly incomes had significantly different overall work motivation at the statistical level of .05, while personnel with different genders, ages, marital status, and working periods had no significant difference in their overall work motivation.

Keywords: Work Motivation, Tour Van Companies, Bangkok

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานองค์การใดๆ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การย่อมต้องใช้ทรัพยากรการบริหารซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการเป็นสำคัญ ซึ่งทรัพยากรการบริหารที่สำคัญที่สุดก็คือ คน เพราะคนเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในองค์การ ดังนั้น องค์การจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้น จะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารองค์การเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและเกิดความรู้สึกที่จะอุทิศตนเพื่องานได้อย่างถูกต้อง โดยทั่วไปการบริหารงานในองค์การต่างๆ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการด้วยกัน คือ งาน และ คน องค์ประกอบแรก คือ งาน ภารกิจที่จะต้องกระทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และยักรวมไปถึงการจัดระบบงาน เพื่อให้สามารถกระทำตามวัตถุประสงค์นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ คน ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ด้านความรู้ ความสามารถ จริยธรรมและคุณธรรม นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ ความพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บุคคลที่มีความพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้นผู้บริหารองค์การจะต้องรู้จักวิธีสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลในองค์การ เพื่อการโน้มน้าวจิตใจของบุคคลให้เกิดความรัก ความผูกพัน ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ทুমเทความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่อย่างจริงจัง และให้พนักงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของตน ที่มีต่อหน่วยงาน และความรับผิดชอบที่ตนเองมีต่องานในหน้าที่จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลในองค์การมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์การหากพนักงานในองค์การ ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุที่ทำให้ขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาได้ แต่ในทางตรงกันข้ามแล้ว หากบุคคลมีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมจะมีความรู้สึก ที่ดีต่อการปฏิบัติงานส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูล ต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจศรัทธาและเชื่อมั่นหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละ และรับมอบงานอย่างเต็มความสามารถ (Steer and Porter : 1977 : 211)

แรงจูงใจ (Motive) เป็นทางเลือกที่ทุกคนต้องการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีปัญหา โดยหลักพื้นฐานของแรงจูงใจที่มีประสิทธิผลนั้นได้ถูกอธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ “ภายนอก” เช่น ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น และห้องทำงานอันหรูหรา นั้นไม่ได้ทำให้คนขยันทำงานมากขึ้นหรือทำให้คนฉลาดหลักแหลมขึ้นเสมอไป หรือถึงแม้ว่าจะทำได้แต่ผลในทางบวกที่เกิดขึ้นนั้นก็อยู่ได้ไม่นาน ทำไมจึงเป็นอย่างนั้น คำตอบก็คือ เพราะว่าพวกเราส่วนใหญ่ถูกจูงใจด้วยรางวัล “ภายใน” กันเป็นส่วนใหญ่ อย่างเช่นงานที่น่าสนใจและความท้าทายโอกาสในการบรรลุความสำเร็จ และการเติบโตด้วยการมีความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยภายในเหล่านี้ตอบสนองความต้องการที่ฝังลึกของบุคคล ในการเติบโตและการประสบความสำเร็จ (Luecke and Barlett 2548 : 466, อ้างถึงใน ญัญยา สินตระการผล. 2548 : 208 – 209)

แรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดวิถีการดำเนินชีวิตประจำวัน ของบุคคล และยังรวมถึงพฤติกรรมที่คนใช้ในการตอบสนองต่อสรรพสิ่งที่อยู่รอบตัวนั้น ไม่ว่าจะเป็นการตอบตกลงเข้าร่วมโครงการที่มีความเสี่ยงสูง การหัวเราะชอบใจ การพักผ่อนหย่อนใจหรือการชิมเศร้า การที่แรงจูงใจ (Motivation) เป็น “พลังจากภายในตัวคนที่กระตุ้นให้คนใช้ความพยายาม (Effort) ยืนหยัด (Persistence) และกำหนดทิศทางเชิงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง” ดังนั้น แรงจูงใจของพนักงาน จึงมีผลต่อผลงานองค์การ และถือเป็นงาน

ส่วนหนึ่งของผู้จัดการที่จะต้องจูงใจพนักงานในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการศึกษาแรงจูงใจช่วยให้ผู้จัดการทำความเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานใช้ความพยายามกระทำการอย่างหนึ่ง และสาเหตุที่พนักงานยินยอมในการกระทำในสิ่งนั้นๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนช่วยในการอธิบายถึงทิศทางเชิงพฤติกรรมที่พนักงานใช้ในการประพฤติปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อแรงกระตุ้น (อำนาจ ธีระวนิช 2550 : 127)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานใน ในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร อาจจะแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานใน ในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร อาจจะแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงานใน ในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ในบริษัทธัญญาเทียวก แขวงสามตำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ตามทฤษฎีของ เฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg. 1959 : 113-115) ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย 1) 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในปี 2567 รวมจำนวน 86 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน ในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน

ขอบเขตตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเป็น 1) เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง
- 2) อายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี, 20-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป 3) ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท 4) สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ไม่เกิน 10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท, 25,001 บาทขึ้นไป และ 6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี, 1-5 ปี, 6-10 ปี, มากกว่า 10 ปี
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
 - 2.4 ด้านความรับผิดชอบ
 - 2.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ข้อมูลส่วนบุคคล
1. เพศ ได้แก่ ชาย และหญิง
2. อายุ ได้แก่ ต่ำกว่า 20 ปี, 20-30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท
4. สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ ไม่เกิน 10,000 บาท,

ตัวแปรตาม

(Dependent variable)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท รถตู้ส่วนตัว แขวงสามลำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจเป็นความต้องการ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 81) ได้แบ่งทฤษฎีการจูงใจต่างๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation) เป็นทฤษฎีที่จะมุ่งที่การกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานซึ่งประกอบด้วย (1) ความต้องการด้านกายภาพ (Physiological) (2) ความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนอง เพื่อลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป

2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory) จะมุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Processes) ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล

3. ทฤษฎีเสริมแรงจูงใจ (Reinforcement Theory) จะมุ่งที่วิธีการต่างๆ ในกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสม (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003 : 103) โดยจะมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าความรู้สึคนึกคิดของพนักงาน ดังนั้น ทศนะการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวบุคคล เพื่อทราบถึงผลลัพธ์กับการทำงาน (Work-related Outcomes) ซึ่งมีคุณค่าในระดับสูง

ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theory of Motivation)

ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ ทฤษฎีอธิบายถึงความต้องการหรือความปรารถนาภายในของบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นที่ยอธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงานซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (McShane and Glinow. 2003 : 597) ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจที่เป็นที่รู้จักและยอมรับมี 4 ทฤษฎี คือ (1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (2) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer (3) ทฤษฎีความต้องการ McClelland (4) ทฤษฎีสององค์ประกอบ Herzberg ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ Maslow (1954 : 80, อ้างถึงใน รัตติการณ จงวิศาล. 2550 : 91) มีสาระสำคัญของ คือ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนเหมือนกันหมด แม้ว่าจะอยู่ในวัฒนธรรมที่ต่างกัน ความพึงพอใจในความต้องการเหล่านั้นมีวิถีทางที่ต่างกันแต่ตัวความต้องการเหล่านั้นยังคงเหมือนกัน มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่สิ้นสุดเมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่กระบวนการนี้ไม่สิ้นสุด และเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป และความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550 : 91-93) กล่าวว่า Maslow อธิบายความต้องการของบุคคลสามารถเรียงเป็นลำดับชั้นได้จากต่ำไปสูง ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของลำดับชั้นความต้องการ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการน้ำ อากาศ อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความต้องการทางเพศ ความต้องการพักผ่อน รวมถึงความต้องการปัจจัยทั้งสี่ เพื่อความอยู่รอด (Survival) ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของคน และคนส่วนใหญ่จะมีความต้องการอยู่ในระดับนี้มากที่สุด

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สอง เกิดขึ้นเมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งเป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต การได้มีงานทำ การมีบ้านที่อยู่อาศัย การได้รับการปกป้องจากภัยอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการขั้นที่สาม เกิดขึ้นเมื่อความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการความรัก การมีเพื่อน การได้รับความเข้าใจ การได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและรู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม

กลุ่มของความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคมนรวมเรียกว่า ความต้องการที่ขาดแคลนหรือไม่สมบูรณ์ Maslow มีแนวคิดที่ว่า หากความต้องการเหล่านั้นไม่ได้รับการตอบสนอง คนจะไม่สามารถพัฒนาเป็นคนที่สมบูรณ์ได้ (Healthy) ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในทางตรงกันข้าม ความต้องการขั้นสูงอีก 2 ขั้นขึ้นไป คือความต้องการได้รับการนับถือ และความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเองตามความเป็นจริง เรียกว่าเป็นความต้องการเจริญงอกงาม (Growth Needs) หากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจะช่วยให้คนเติบโตและพัฒนาศักยภาพของพวกเขาอย่างสูงสุด

1.4 ความต้องการได้รับการนับถือ (Esteem Needs) หรือมีคุณค่า รวมถึงการนับถือตนเองเป็นความต้องการขั้นที่สี่ เกิดเมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนอง การเห็นว่าตนเอง มีคุณค่าความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่น ความต้องการที่จะเป็นตัวของตัวเองและต้องการที่จะประสบความสำเร็จมีเกียรติหรือมีชื่อเสียง องค์กรประกอบต่างๆ ที่แสดงว่าได้รับการยกย่องนับถือ เช่น สถานภาพ การได้รับการยกย่อง การได้รับความสนใจ การได้รับการเลื่อนขั้น การได้รับตำแหน่งที่สูง

1.5 ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองตามความเป็นจริง (Self-Actualization Needs) ความต้องการความสำเร็จในชีวิตของตน เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของ Maslow เกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว คือ ความต้องการเพื่อตระหนักรู้ความสามารถของตนตามสภาพที่เป็นจริง เข้าใจถึงความต้องการ ความสนใจ ความถนัดของตนเอง โดยไม่มีการบิดเบือน พิจารณาตนเองอย่างมีใจเป็นธรรม ยอมรับได้ทั้งที่มีส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง และส่วนที่เป็นความสามารถที่ดีของตนเอง ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่าง

เต็มที่สุดความสามารถ และได้พัฒนาศักยภาพสูงสุดของตนเองโดยทำเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ Maslow เชื่อว่าคนทุกคนมีความมุ่งหมายในชีวิตเพื่อบรรลุถึงความปรารถนาในระดับนี้ เพื่อเป็นคนโดยสมบูรณ์ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีนี้ สามารถแบ่งแยกออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกจัดอยู่ในระดับต่ำ คือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม ส่วนที่จัดไว้ในระดับสูง คือ ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม และความสมหวังในชีวิต กล่าวคือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายในบุคคล และสำหรับความต้องการในระดับต่ำ ซึ่งส่วนมากเป็นความรู้สึกพึงพอใจภายนอกที่ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม คือ ค่าจ้าง สวัสดิการ และภาพของการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ในปี 2567 จำนวน 110 คน รวมทั้งลูกจ้างชั่วคราว

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของในบริษัทรถตู้ นำเที่ยว แขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัย และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างคำนิยามเชิงปฏิบัติการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม

3. นำร่างแบบสอบถามไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โครงสร้างของเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมทางเนื้อหา

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ และนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับบุคลากรในบริษัทรถตู้หน้าเทียว แขวงสามคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน

2. นำแบบสอบถามกลับมาด้วยตนเองได้รับแบบสอบถามกลับคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วมีความสมบูรณ์ จำนวน 86 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลในบริษัทรถตู้หน้าเทียว แขวงสามคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำบรรยายประกอบ

วิธีการให้คะแนน แบบสอบถามแต่ละข้อมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 เกณฑ์การให้คะแนน ซึ่ง บุญชม ศรีสะอาด (2553) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย
3	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
4	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก
5	หมายถึง	มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

การแปลผลคะแนนของแบบสอบถามระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยนำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ เทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของกลุ่ม บุญชม ศรีสะอาด (2553) ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1.00 – 1.50	หมายถึง	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	หมายถึง	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
2.51 – 3.50	หมายถึง	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	หมายถึง	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
4.51 – 5.00	หมายถึง	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ $\bar{X}$
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เขียนแทนด้วยสัญลักษณ์ S.D.

4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ (One-Way ANOVA) F-test

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทธัญญาเทียวกว๊าน แขวง
แสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.47) มีอายุ
ระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 36.05) มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 52.33) มีสถานภาพสมรส
(ร้อยละ 48.84) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (ร้อยละ 33.72) และ มีระยะเวลาในการ
ปฏิบัติงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 44.19)

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทธัญญาเทียวกว๊าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จในการ
ทำงาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.67) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.71) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.75) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ โดยทั้งสี่ด้านหลัง
อยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทธัญญาเทียวกว๊าน จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
โดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้าน
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความ
รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

3.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และรายด้านไม่
แตกต่างกัน

3.5 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทธัญญาเทียวกว๊านแสมดำ เขต บางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทธัญญาเทียวกว๊าน

ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทธัญญาเทียวกว๊านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ที่กล่าวว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรินทร์ สมบัติพานิช (2558) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) สูง จะมีความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (McClelland, 1961) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเดินรถ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้เป็นอย่างดี

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham) เกี่ยวกับคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) ที่กล่าวว่า ลักษณะงานที่ดีควรมีความหลากหลายของทักษะ ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Hackman & Oldham, 1976) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา บ้านโก (2558) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานที่พนักงานปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถ มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง นับถือ และเห็นคุณค่าจากบุคคลอื่น (Maslow, 1970) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ สุวรรณพูน (2560) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ในฐานะผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานได้รับการยอมรับ

ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแมคเกรเกอร์ (McGregor) เกี่ยวกับทฤษฎี Y ที่กล่าวว่า มนุษย์โดยธรรมชาติมีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ และต้องการทำงานด้วยตนเอง (McGregor, 1960) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ เกษมสิน (2562) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และมีอิสระในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) ที่กล่าวว่า บุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ที่การกระทำจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ ซึ่งรวมถึงโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ (Vroom, 1964) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพวรรณ ศิริคุณ (2561) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรม และหน่วยงานมีหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม

การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ส่วนตัว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ อุณจันทร์ (2557) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทส่วนตัว พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน มีโอกาสในการทำงานและการพัฒนาตนเองเหมือนกัน รวมทั้งได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ดังที่ เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2557) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันความแตกต่างทางเพศไม่ได้เป็นอุปสรรคในการทำงานเหมือนในอดีต

อายุ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรแรม พุทธนุกูล (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน มีการมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และมีระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่เป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของอาดัมส์ (Adams' Equity Theory) ที่กล่าวว่า บุคคลจะเปรียบเทียบปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของตนเองกับผู้อื่น เพื่อประเมินความเสมอภาคในการทำงาน (Adams, 1963)

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพล เลิศปรีชา (2561) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายและมีความรับผิดชอบสูงกว่า ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากกว่า และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2558) ที่กล่าวว่า ระดับการศึกษามีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะมีความคาดหวังในการทำงานสูง และต้องการงานที่ท้าทายความสามารถ

สถานภาพสมรส

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศักดิ์ วงศ์ประดับ (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีนโยบายและแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ได้แบ่งแยกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน และพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสใดก็ตาม ต่างก็มีความต้องการความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2557) ที่กล่าวว่า สถานภาพสมรสไม่ได้เป็นตัวกำหนดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา สุภาพ (2560) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงาน พนักงานที่มีรายได้สูงย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ซึ่งรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการเหล่านี้ (Maslow, 1970)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล แสงวิจิตร (2561) ที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามักจะมีความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานมากกว่า จึงมีโอกาที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2559) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์และระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางประเด็นที่สามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน ดังนั้น บริษัทควรมีการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ให้กับพนักงานอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานเห็นโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน และควรมีการพิจารณาปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน

2. บริษัทควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า โดยอาจจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงาน สนับสนุนให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพให้ชัดเจน

3. บริษัทควรพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างเงินเดือนและสวัสดิการให้กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า โดยอาจพิจารณาปรับค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน หรือจัดให้มีสวัสดิการเพิ่มเติม เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าน้ำมัน เบี้ยขยัน โบนัส เป็นต้น

4. บริษัทควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานใหม่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยอาจจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) การปฐมนิเทศที่ดี และการสื่อสารเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพให้พนักงานใหม่ได้ทราบ

5. แม้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่บริษัทควรรักษาระดับนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจมีการยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อเป็นการเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ส่วนตัว เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ส่วนตัว เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ส่วนตัวเกี่ยวกับธุรกิจขนส่งประเภทอื่นๆ เช่น บริษัทรถโดยสารประจำทาง บริษัทรถเช่าเหมา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างและนำไปสู่การพัฒนาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับแต่ละประเภทธุรกิจ

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทรถตู้ส่วนตัว โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

5. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทผู้นำเที่ยวที่เหมาะสมกับบริบทของธุรกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ การแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จันทร์แรม พุทธกุล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ขนส่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิพวรรณ ศิริคุณ. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ. วารสาร
บริหารธุรกิจ, 12(3), 45-58.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2559). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิตยา บ้านโก. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจบริการ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเดินรถ. วารสารการบริหารการ
ขนส่ง, 8(2), 78-92.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2558). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรทิพย์ สุวรรณพูน. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.
วารสารการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 13(1), 112-127.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนำเที่ยว. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภัทรพล เลิศปรีชา. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจบริการ. วารสารพัฒนบริ
หารศาสตร์, 58(2), 163-185.

วัชรินทร์ สมบัติพานิช. (2558). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขับรถโดยสารสาธารณะ. วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 10(1), 89-104.

สมยศ นาวิการ. (2557). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมศักดิ์ วงศ์ประดับ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรม
บริการ. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 5(2), 72-86.

สุพัตรา สุภาพ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทขนส่ง. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรถพล แสงวิจิตร. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.
วารสารวิทยาการจัดการ, 8(1), 132-148.

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2557). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทย
วัฒนาพานิช.

Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and
Social Psychology*, 67(5), 422-436.

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of
a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

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

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Princeton, NJ: Van Nostrand.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.

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

**การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
คลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี**

**PARTICIPATION IN LOCAL DEVELOPMENT OF PEOPLE IN
KHLONG PHRA UDOM SUBDISTRICT MUNICIPALITY,
LAT LUM KAEW DISTRICT, PATHUM THANI PROVINCE**

สุพิชญ์ชา อินันทะ

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี และ (2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9,492 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับน้อย และ (2) ปัญหาและแนวทางแก้ไขการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่า ประชาชนต้องการเสนอแนะการทำงานของ

เทศบาลตำบลและร้องทุกข์เรื่องราวต่าง ๆ ได้หลากหลายช่องทาง ต้องการให้ชี้แจงผลการร้องทุกข์ ชี้แจงการใช้งบประมาณ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลให้มากขึ้น และประชาชนต้องการให้เทศบาลตำบลเป็นผู้นำที่ประสานงานกลุ่มประชาชนเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม สามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน ควรเปิดโอกาสเข้ามาร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนา และการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่าและสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นให้มากที่สุด

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลตำบลคลองพระอุดม จังหวัดปทุมธานี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the participation in local development of people in Khlong Phra Udom Subdistrict Municipality, Lat Lum Kaew District, Pathum Thani Province, and (2) to study problems and guidelines for participation in local development of people in Khlong Phra Udom Subdistrict Municipality, Lat Lum Kaew District, Pathum Thani Province.

The research was quantitative. The population used in the research was the population living in Khlong Phra Udom Subdistrict Municipality, Lat Lum Kaew District, Pathum Thani Province, totaling of 9,492 people, determined the sample by Krejcie and Morgan, a total of 361 people were selected. The instrument used in this study was a questionnaire. The statistics used in data analysis included percentage, mean, and standard deviation.

The results found that (1) The participation in local development of people in Khlong Phra Udom Subdistrict Municipality, Lat Lum Kaew District, Pathum Thani Province, in terms of participation in decision making and participation in benefits were at a moderate level. As for participation in operations and participation in the evaluation were at a low level, and (2) the problems and guidelines for solving the problem of participation in local development of people in Khlong Phra Udom Subdistrict Municipality, Lat Lum Kaew District, Pathum Thani Province. The sample had suggestions that people wanted to make suggestions on the work of subdistrict municipality and file complaints through various channels, wanted to clarify the results of the complaint, clarifying the use of the budget through the public relations media of subdistrict municipality more and the people wanted the subdistrict municipality to be the one responsible for coordinating people's groups to participate in activities, could express opinions and suggestions to use as a guideline for planning the development of subdistrict municipality for the benefit of the well-being and quality of life of people. There should be an opportunity to participate in controlling and inspecting the operations according to the development plan and management for maximum efficiency by spending the budget effectively and for local development as much as possible.

Keywords: Participation, Local Development, Khlong Phra Udom Subdistrict

Municipality, Pathum Thani Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา มีผลทำให้ต้องประกาศพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พร้อมทั้งแผนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ต้องการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางและ ราชการส่วนภูมิภาค ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการบริหารจัดการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง โดยประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งตัวแทนของตนเองเข้าไปเป็นคณะ ผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งเป็นการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ด้านการเงินและการคลัง เป็นต้น (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563) และต่อเนื่องมาจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ฉบับปัจจุบัน มาตรา 78 ได้กำหนดให้ รัฐจึงส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ด้านต่างๆ การจัดทำบริการสาธารณะทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น การตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมตลอดทั้งการตัดสินใจทางการเมือง และการอื่นใดบรรดา ที่อาจมีผลกระทบต่อประชาชนหรือชุมชน และในมาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ (ภานุวัฒน์ แก้วแหยม, 2563)

การพัฒนาจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนด้วย ซึ่งครอบคลุมถึงการสร้างโอกาสที่เอื้อหรือเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคน และสังคมได้ร่วมกิจกรรมนำไปสู่การพัฒนาทำให้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมของประชาชนสะท้อนการเข้าไปเกี่ยวข้องด้วยความสมัครใจเป็นประชาธิปไตยในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบาย การวางแผน ดำเนินโครงการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการแบ่งสรรผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นการเชื่อมระหว่างส่วนที่ประชาชนลงทุน (แรงงานและทรัพยากร) เพื่อการพัฒนา กับประโยชน์ที่ได้รับจากการลงทุน ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแตกต่างกันไปตามสภาพโครงสร้างการบริหารนโยบาย และ

ลักษณะเศรษฐกิจสังคมของประชาชน (ปัญญา เฉลียวชาติ 2560) การมีส่วนร่วมของประชาชน คือความร่วมมือของประชาชนด้วยความตั้งใจและสมัครใจ โดยไม่ถูกบังคับ ซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ ตกลงใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการพัฒนา การติดตาม และประเมินผล แผนและโครงการและการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนา (วิพลรัตน์ คงยงค์, 2565)

เทศบาลตำบลคลองพระอุดม ได้มีประกาศจัดตั้งตำบลคลองพระอุดมให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ. สถาปนาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 กระทรวงมหาดไทย ได้มีประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลคลองพระอุดม เป็นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม (เทศบาลตำบลคลองพระอุดม, 2567) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ชุมชนท้องถิ่นเกิดการพัฒนา (พระธนากร ระตะจารุ, 2564) เทศบาลตำบลคลองพระอุดมจึงให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกด้าน และทุกขั้นตอนของการพัฒนา (สุปราณี ศรีดอกคำ, 2560) แต่การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนยังเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างน้อย ประชาชนยังไม่เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมถึงความสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งประชาชนในพื้นที่จะเป็นผู้รู้และใกล้ชิดกับปัญหาดีที่สุด รวมถึงรู้วิธีการที่จะแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น ทำให้การดำเนินงานของเทศบาลยังขาดความร่วมมือจากประชาชนอย่างแท้จริง (สุปราณี ศรีดอกคำ, 2560) ดังนั้น เทศบาลตำบลคลองพระอุดม ในการมีส่วนร่วมนี้จึงจำเป็นต้องสร้างระบบกลไก ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องบทบาทและหน้าที่ให้ประชาชนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบและแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของประชาชน สร้างกระบวนการเรียนรู้ สำหรับการพัฒนาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อประชาชนมีความพร้อมในทุก ๆ ด้านประชาชนก็จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น (ประเดิม แพทย์รังสี, 2565)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษา ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหาร ตลอดจนศึกษากฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ อำนาจหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบการบริหารส่วนตำบล และเอกสารรายงานการวิจัยซึ่งมีผู้ศึกษาไว้บางพอสมควร ก่อนนำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ตามทัศนคติและความเป็นจริงในการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม

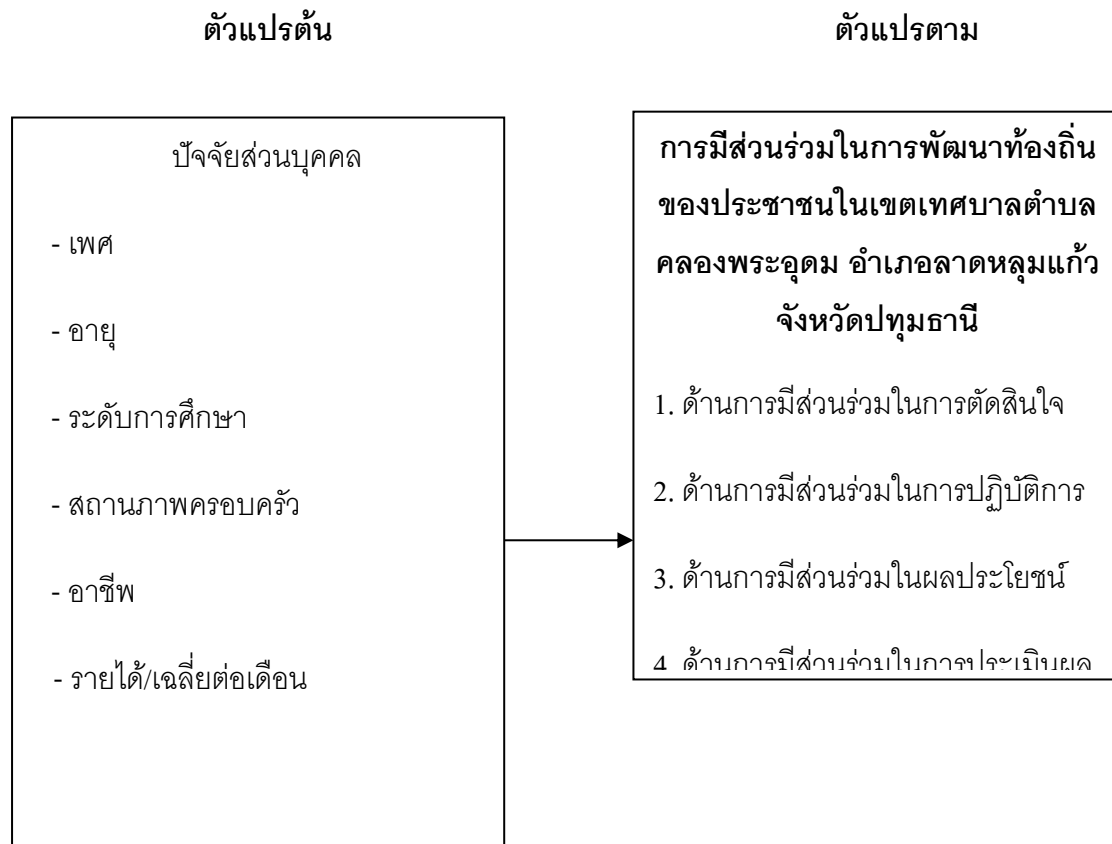
2. ขอบเขตประชากร

ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนประชากร 9,492 คน

3. ขอบเขตพื้นที่

เทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Montagu (2004) การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วย การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้ บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

รศ.ดร. รัตน์เสริมพงศ์ (2556) ให้นิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจปกครองตนเอง ตามที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองตนเอง โดยจัดตั้งองค์กรขึ้นมาใช้อำนาจแทนประชาชน เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชน เป็นผู้บริหารท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชน

มานิตย์ จุ่มปา (2556) ให้นิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า รัฐมอบอำนาจหน้าที่บางอย่างในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นหรือองค์กรอันมิได้เป็นส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การในราชการบริหารส่วนกลางรับไปดำเนินการด้วยงบประมาณ และเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นหรือองค์กรนั้นเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองที่กระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆ ซึ่งจะทำให้้องค์กรเกิดความคล่องตัว ในการทำงานและมีการ เปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมได้มากขึ้นมีแนวคิดที่ต้องการส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับ เลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตาม ระบอบประชาธิปไตย รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มี ความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหาร จัดการ โดยได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มี การจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน ให้้องค์กรปกครองท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่ องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการบริหารจัดการที่ดี ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างการบริหารงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการ ให้บริการ จะกระจุกตัวอยู่ที่ สำนักงานใหญ่ ต่อมาได้มีการรับมอบพื้นที่หลายตำบล หลายหมู่บ้าน ให้อยู่ในความรับผิดชอบของ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมี เพิ่มขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้าง หนาแน่นย่อมจะมีผลกระทบต่อการ ดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ ประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นใน ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่ง เหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการ ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีแนวคิดที่จะ นำงานทางด้านการบริการ หลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชน เช่น งานบริหารจัดการศึกษา งาน

กฎหมาย งานสวัสดิการและสังคม งานจัดเก็บรายได้ งานการเงินและบัญชี งานบริหารทั่วไป งานขอ
อนุญาตต่างๆ งาน ส่งเสริม การเกษตร อินเทอร์เน็ตตำบล งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานอื่นๆ
ขยายลง ไปสู่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ใกล้ชิด และดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุด

ลิขิต ธีรเวคิน (2552) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

- (1) การปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
- (2) เป็นการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย
- (3) เป็นโรงเรียนฝึกหัดประชาธิปไตย
- (4) การปกครองตนเองในรูปแบบของการกระจายอำนาจ
- (5) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นองค์กรที่ช่วยฝึกการบริหารราชการแผ่นดิน

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2559) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงิน
งบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ
ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถ มีรายได้ มีเงิน
งบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็น การแบ่งเบา
ภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลา
ที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาด
กว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจาก
รัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการ ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี
ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความ เป็นอยู่ของ
ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจ หน่วยการ
ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการ บริหาร
กิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศ เป็นอัน
มาก และแม้มีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากองการปกครอง ระบบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองส่วนท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเอง ไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้ มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9,492 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้ตาราง Krejcie and Morgan ได้จำนวน 361 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 361 ตัวอย่าง จากตาราง Krejcie and Morgan เพื่อใช้เป็นจำนวนในการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด การศึกษาแนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ต่อการศึกษา และแบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close-ended) และแบบเลือกตอบ (check list) เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของประชาชน ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุ และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด Check list ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด Check list เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด Open-ended ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและแนวทางในการแก้ไข เสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่กำหนดไว้

แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เป็นมาตรวัดแบบ (Cumulative scale) โดยกำหนดเกณฑ์การวัด 5 ระดับ คือ

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

คะแนนที่ได้รับความสำคัญ นำมาวิเคราะห์และหาค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยโดยได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์และแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.01 – 1.49	จัดอยู่ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยดำเนินการ ดังนี้

1. นำหนังสือขอความร่วมมือถึงนายกเทศมนตรีตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี เพื่อขออนุญาตเข้าไปทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลในหมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตำรา เอกสารทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

3. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่เฉพาะในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้ค่าสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ และวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และ Mode สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไปและข้อมูลตัวแปรเดียวทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติอนุมาน ได้แก่ ไคส์แคว์เทสท์ (χ^2 - Test) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรหรือมากกว่า โดยตั้งนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $\alpha = 0.05$

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

2. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนประชากร 9,492 คน ทำการสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน ได้จำนวน 361 คน โดยแจกแบบสอบถามสำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ได้แก่แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี สอบถามการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี และความคิดเห็นและแนวทางในการแก้ไขเสนอแนะเพิ่มเติม

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้สถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และ χ^2 - test ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 มีอายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 22.4 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 53.2 และประกอบอาชีพรับจ้าง/อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 57.0

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่าระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานีของประชาชนในหัวข้อ เทศบาลตำบลคลองพระอุดมว่าเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าประชาชนได้รู้ว่าเทศบาลตำบลคลองพระอุดมได้เข้าสู่ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยประชาชนได้ทราบถึงการปกครองมากกว่าครึ่งของจำนวนที่วิจัยทั้งหมด จึงสรุปได้ว่าประชาชนได้รู้ว่าเทศบาลตำบลคลองพระอุดมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นโดยคิดเป็นร้อยละ 94.5 และประชาชนส่วนที่ไม่รู้ว่าเทศบาลตำบลคลองพระอุดมได้เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นคิดเป็นร้อยละ 5.3 ถือว่าประชาชนได้รู้ว่าเทศบาลตำบลคลองพระอุดมเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่น

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มี 4 ด้านคือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่าง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.04 คะแนน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความถี่มากที่สุด คือเรื่องเทศบาลตำบลคลองพระอุดมถามความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปประกอบในการจัดทำโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 144 คน ร้อยละ 39.9

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ดำเนินการ) กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ดำเนินการ) ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.11 คะแนน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ดำเนินการ) ด้วยความถี่มากที่สุด คือ เรื่องประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลตำบลคลองพระอุดมในหมู่บ้านให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคลองพระอุดม จำนวน 154 คน ร้อยละ 42.7

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.22 คะแนน โดยเรื่องในกลุ่มตัวอย่างสำรวจต่อการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ด้วยความถี่มากที่สุด คือเรื่องเทศบาลตำบลคลองพระอุดมได้จัดทำแผน/โครงการที่เกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภค งานด้านศาสนาและงานด้านวัฒนธรรมให้กับประชาชนในท้องถิ่น จำนวน 143 คน ร้อยละ 39.6

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีการมีส่วนร่วมในการประเมินผลด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.91 คะแนน โดยเรื่องในกลุ่มตัวอย่างสำรวจมีส่วนร่วมในการประเมินผลด้วยความถี่มากที่สุดคือเทศบาลตำบลคลองพระอุดมให้ส่วนท้องถิ่นได้มีประเมินผลงานในด้านการก่อสร้างที่ถูกต้องตามแบบแผน จำนวน 126 คน ร้อยละ 30.9

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาที่สรุปมาทั้งหมด มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาใช้สำหรับการอภิปรายผลดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อยู่บนพื้นฐานการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี คือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ดำเนินการ) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ การมีส่วนร่วมในด้านการประเมินผล มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ บริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลโดยการกำกับดูแล และสนับสนุนการบริหารงาน

ของเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลตำบลจะมีส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจ ผลประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี โดยนำการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มาพิจารณาเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดข้อสงสัยดังกล่าว โดยนำหลักเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี มาเป็นคำถามสำหรับการวิจัย ซึ่งผลการศึกษามีประเด็นสำหรับการอภิปรายผลดังนี้

1.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จากผลการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ภายใต้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พบว่า ได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหา ต้องการในท้องถิ่นระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะที่เทศบาลตำบลคลองพระอุดมได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอความต้องการในท้องถิ่นอาจเป็นตัวแทนของหมู่บ้าน ซึ่งได้สอดคล้องกับ วิพลรัตน์ คงยงค์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนตำบลทุ่งนารี อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าระดับการมีส่วนร่วมเป็นอันดับแรก คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน อันดับที่สาม คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล การมีส่วนร่วมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (ดำเนินการ) จากผลของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ภายใต้การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ(ดำเนินการ) พบว่า ประชาชนได้เข้ามาช่วยหรือปรับปรุงการบริหารงานพัฒนาของเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดมอยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าประชาชนไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติการอาจเป็นเพราะอำนาจของฝ่ายบริหารประชาชนจึงมีส่วนร่วมในระดับน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลคลองพระอุดมควรให้ประชาชนเข้ามาช่วยปรับปรุงการบริหารงานของเทศบาลตำบลคลองพระอุดม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วิลาวัลย์ รุยงค์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนานาชุมชน ตำบลโคกม่วง อำเภอเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

1.3 การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ จากผลของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ภายใต้การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ของประชาชน พบว่า เทศบาลตำบลคลองพระอุดมได้จัดทำแผนที่มีลักษณะเป็นวัตถุประสงค์ของ เช่น เครื่องอุปโภค บริโภคสำหรับการประกอบให้แก่กลุ่มประชาชนในท้องถิ่นอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งได้สอดคล้องกับ สหวรรณ ศิริพิมาย (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลตำบลไคสี อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การรับผลประโยชน์ การดำเนินการ การวางแผน การตัดสินใจ และการประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

จากการที่ได้ศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในแง่ของการมีส่วนร่วมและเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป สรุปเป็นประเด็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐ และหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน ควรให้ความสำคัญกับปราชญ์ชาวบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือผู้ที่ประชาชนในชุมชนให้ความนับถือ ผู้เป็นแบบอย่างการดำเนินชีวิต ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการจัดกิจกรรมที่เป็นการให้ผู้นำชุมชนประชาชน ทั่วไป และรวมถึงเยาวชนในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมให้สำนึกถึงบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน เพื่อสร้างจิตสำนึกรักชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนของตนเองอย่างยั่งยืน

1.2 เทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ควรจัดให้มีการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการชุมชน หรือคณะกรรมการบริหารกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชน อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน และมีการเผยแพร่ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อทำให้การทำงานด้านการพัฒนาชุมชนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 ควรมีการประชุมสัมพันธน์ แนะนำให้ประชาชนในชุมชน หรือกลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงโครงการการพัฒนาชุมชนที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรจัดทำสื่อแสดงผลงาน ผลของกิจกรรม รวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ถึงผลที่จะเกิดแก่ชุมชนในระยะสั้นและยาว โดยจัดทำรายละเอียดของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ มากกว่าที่เป็นอยู่

2.3 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบโครงการหรือกิจกรรม ของเทศบาล เช่น โครงการประเพณี กีฬาและนันทนาการต่าง ๆ เปิดโอกาสให้เข้าร่วมรับฟังการแถลง ผลการดำเนินงาน การใช้งบประมาณให้มากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองพระอุดม อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

4.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ การสังเกตโดยการมีส่วนร่วม เป็นต้น

4.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้เห็นภาพรวมของทั้งจังหวัด

บรรณานุกรม

กรรณิกา ชมดี. (2556). การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสารภีทำนาข้าว อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กองราชการส่วนตำบล. (2553). ข้อมูลสภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2543. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

โกวิท พวงงาม. (2556). **หลักการและมติใหม่ในอนาคต**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2556). **การบริหารพัฒนาชนบท การระดมประชาชนเพื่อการพัฒนาชนบท** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ฉลาดชาย รมิตานนท์. (2556). **สถานภาพทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมของสังคมหมู่บ้านชนบทกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาวิเคราะห์หมู่บ้านภาคเหนือ**. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภการพิมพ์.

ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2558). **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เชษฐชัย ศรีฐชาติ. (2557). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายสาธารณะ : กรณีศึกษาการจัดหาที่อยู่อาศัยใหม่ให้แก่ชาวชุมชนแออัดในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทองอาน พาไทสง. (2559). **ประมวลกฎหมายและระเบียบการปฏิบัติงานของท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วน จำกัด วี.เจ. พรินติ้ง.

นพพร นิลณรงค์. (2559). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาหมู่บ้านไม้ตะเคียน ตำบลตะเคียนปม กิ่งอำเภอทุ่งหัวช้าง จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพพร ต่อนับ. (2556). **“การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการพัฒนาที่สูงเฉพาะที่ อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่”** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2557). **กลวิธีแนวทางวิธีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในงานพัฒนาชุมชนกรุงเทพมหานคร : ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณะสุข มหาวิทยาลัยมหิดล**.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2557). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภการพิมพ์.

บุญยิ่ง โหมดเทศน์. (2560). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาเทศบาล**

ชุมพร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประทาน คงฤทธิ์ศึกษากร. (2553). **รูปแบบการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในองค์กรการ**

บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลขุนคง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประวิทย์ เพชรมี. (2557). **การมีส่วนร่วมของสตรีในการทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน จังหวัดเชียงใหม่.**

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ปกรณ ปรียากร. (2552) **กระทรวงมหาดไทย : ลักษณะเด่นและข้อจำกัดของหน่วยงานระดับ**

กระทรวงในการบริหารการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย.

ประหยัด หงส์ทองคำ. (2550) **การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์**
มหาวิทยาลัย.

ประหยัด หงส์ทองคำ. (2554). **สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมการวางแผน**

พัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล. กรุงเทพมหานคร : คณะอนุกรรมการ
การวางแผนและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น.

ปรัชญา เวสารัชช. (2558). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพ**

มหานคร: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์. (2553). **สิทธิมนุษยชนและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง**

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัทยา สายหนู. (2554). **กลไกของสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

ไพรัตน์ เดชะรินทร์. (2554). **ชนบทไทย : การผันแปรในอนาคตภายหลังการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร :**

พี เอ ลีฟ วิ่ง จำกัด.

วรทัต ล้วนนนท์. (2545). **การมีส่วนร่วมการปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบล.**

กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

วิญญู อังคนารักษ์. (2559) **แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพ**

มหานคร : ศักดิ์โสภารพิมพ์.

วรพิทย์ มีมาก. (2556). **ความรู้และความเข้าใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านตาก จังหวัด**

เชียงใหม่. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรวิทย์ กาญจนสูตร. (2556). **คัมภีร์บริหารการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร: มติชน.

วรเดช จันทวร. (2560). **การพัฒนาระบบราชการไทย**. กรุงเทพมหานคร : สหાયบลิคและการพิมพ์.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2556). **คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ. (2555). **คู่มือการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงานกรมการปกครอง. (2559). **ปัญหาการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สมยศ นาวิกร. (2555). **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2552). **กระทรวงมหาดไทย : ลักษณะเด่นและข้อจำกัดของหน่วยงานระดับกระทรวงในการบริหารการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2559). **การบริหารบุคคลแบบใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สุเทพ เชาวลิต. (2558). **การบริหารการพัฒนาเมืองพัทยา:รูปแบบที่ควรเน้น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดงใหญ่.

อุทัย หิรัญโต. (2553). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

อาภรณ์พันธ์ จันทรัสว่าง. (2557). **คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎีและหลักการพัฒนารัฐธรรมนูญ 2**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิชาติ พันธเสน. (2555). **วิถีพัฒนาชนบทจากชุมชนอนาธิปไตยสู่สังคมยุคธรรม**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

อคิดิ ระพีพัฒน์. (2557). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาในสภาพสังคมและวัฒนธรรมไทย
 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสภณการพิมพ์.

Andrew Chernocke and Stiefel. (1980). **Participation of the Center for Justice Community and Prison.**
 New York: United Nations Children's Fund (UNICEF).

Chapin, F. S. (2007). **Social Participation and Social Intelligence.** (3rd ed.). New York: Longman.

Jacques Moreau. (2001). **Administration Régionale, Départementale et Municipale.** Paris: Dalloz.

Lisk, F. (2005). **Popular Participation in Planning For Basic Needs,** Great Britain: Black. More Press.

William Erwin. (2006). **Participation Management: Concept Theory and Implementation.**
 Atlanta G. : Georgia State University.

สัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

MANAGEMENT PERFORMANCE OF THE GEM AND JEWELRY

INDUSTRY GROUP FEDERATION OF THAI INDUSTRIES

สุรียน ศรีอรทัยกุล

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่ม
 อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ

สัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยที่เป็นสมาชิกของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 210 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครซีและมอร์แกน เครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีระดับสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน รองลงมาคือด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการประสานงาน ด้านการสั่งการ ด้านการรายงาน และด้านการบริหารงบประมาณ ตามลำดับ และ (2) ผลการเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สัมฤทธิ์ผล การบริหารจัดการ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ

ABSTRACT

The research objectives were (1) To study the achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association, and (2) to compare the achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association, classified by individual factors.

The research was quantitative. The sample consisted of 210 Thai Gem and Jewelry business operators who were members of Thai Gem and Jewelry Traders Association. The sample size was determined by using Krejcie and Morgan's table. The research instrument was a questionnaire. The

statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation, t-test, and F-test.

The research results found that (1) The achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association, overall, was high. When classified by individual aspects, all aspects showed high levels of achievement. The highest average performance was in staffing, followed by planning, organization, coordination, command, reporting, and budget management, respectively, (2) the comparative of the achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association, classified by individual factors revealed that operators of different genders performed differently. There were no significant differences in opinions regarding the achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association. However, entrepreneurs with different ages, education levels, and business experience showed significant differences in their opinions regarding the achievable management of Thai Gem and Jewelry Traders Association at the 0.05 level.

Keywords: Achievable, Management, Thai Gem and Jewelry Traders Association

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทย เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมดังกล่าวได้ก่อให้เกิดกระแสเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเกือบ 30,000 ล้านบาทหรือร้อยละ 3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับเป็นอีกอุตสาหกรรมหนึ่งที่ประเทศไทยมีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพในการเป็นศูนย์กลางการผลิตและการส่งออกในภูมิภาคอาเซียน (จิตติมา กิ่งทอง, 2562) โดยมีมูลค่าการส่งออกสูงเป็นอันดับ 3 ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมดมาอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 10 ปี และเป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมส่งออกที่สร้างรายได้สูงสุดให้กับประเทศมานานหลายทศวรรษ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2563) ซึ่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยนี้ เกิดจากความร่วมมืออย่างจริงจังของหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ร่วมกันผลักดัน จนสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับไทยเป็นที่ยอมรับอย่างสูงในตลาดโลก

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (The Federation of Thai Industries: FTI) เป็นองค์กรภาคเอกชนที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2510 และได้รับการยกฐานะเป็นสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2530 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการเป็นศูนย์กลางประสานความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ภายใต้สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีการจัดตั้งกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย 47 กลุ่ม เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาในแต่ละสาขาเศรษฐกิจ โดย “กลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ” เป็นหนึ่งในกลุ่มที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจไทย

ที่ผ่านมากลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีบทบาทสำคัญในการผลักดันและยกระดับอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยสู่ตลาดสากล โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวขึ้นเป็นศูนย์กลางการผลิตและการค้าระดับภูมิภาคและระดับโลก ทั้งนี้กลุ่มอุตสาหกรรมฯ ได้ดำเนินบทบาทสำคัญ อาทิ ร่วมจัดงาน Jewellery & Gem ASEAN Bangkok (JGAB) ร่วมกับหน่วยงานรัฐ เอกชน และพันธมิตร เพื่อสร้างเวทีระดับภูมิภาคในการแสดงสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับ สนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายธุรกิจและเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ผลักดันไทยสู่การเป็นศูนย์กลางอัญมณีและเครื่องประดับอาเซียน ผ่านการสร้างภาพลักษณ์ที่เข้มแข็งและการยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมให้ทัดเทียมสากล เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการและนักออกแบบไทยก้าวสู่เวทีนานาชาติ โดยเชื่อมโยงกับผู้ผลิตระดับโลกและนำเสนอผลงาน นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมด้วยนวัตกรรมและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยเน้นการออกแบบ การเพิ่มมูลค่า และการขยายตลาดใหม่ ๆ (ดวงดาว ขาวเจริญ, 2568)

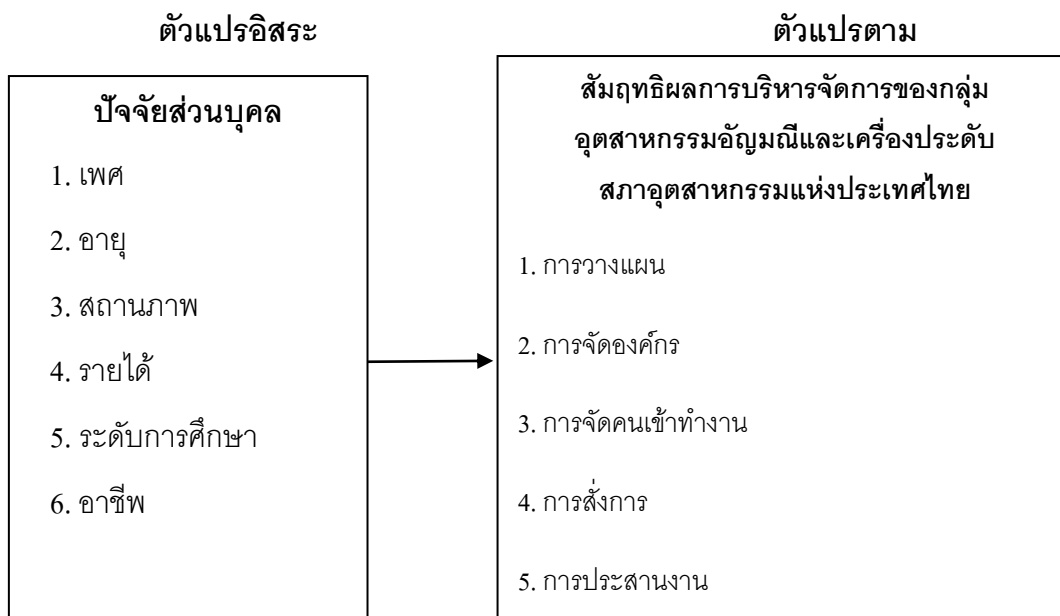
อย่างไรก็ตาม ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับไทยต้องเผชิญกับความท้าทายจากการแข่งขันที่รุนแรงในตลาดโลก การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ตลอดจนการปรับตัวตามเทคโนโลยีและมาตรฐานสากลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่กลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ต้องบริหารจัดการอย่างรอบด้านและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การจัดสรรและใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม การประสานงานและสร้างความร่วมมือกับสมาชิกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถสนับสนุนสมาชิกได้อย่างครบถ้วนและขับเคลื่อนอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยให้สามารถแข่งขัน ปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดโลกได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งจากการทบทวนเอกสารและ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีการศึกษาใดที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อประเมินขีดความสามารถในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อพลวัตทางเศรษฐกิจและการแข่งขันระดับโลกได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เนื้อหาที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือหลักการบริหารที่ผู้บริหารจะต้องทำ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การประสานงาน การรายงาน และการบริหารงบประมาณ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับไทยที่เป็นสมาชิกของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 210 คน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผล

การบริหารแบบสัมฤทธิ์ผล เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงานและการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (Performance Related Pay) การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวิธีการบริหารงานให้เปลี่ยนไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (Value for Money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้รับบริการ (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2556)

องค์ประกอบของการบริหารแบบมุ่งสัมฤทธิ์ผล ประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นเป้าหมายของสัมฤทธิ์ผลของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และในระยะยาว
2. ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นทรัพยากรการบริหารที่องค์กรหรือหน่วยราชการใช้เป็นปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย กำลังคน เงินงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวัตถุดิบของต่าง ๆ วิธีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
3. กระบวนการ (Processes) หรือกิจกรรมกระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายมาผ่านกระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้
4. ผลผลิต (Outputs) ผลงานหรือบริการที่องค์กรนั้นจัดขึ้น โดยกิจกรรมที่เกิดผลงานนั้นจะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร
5. ผลลัพธ์ (Outcomes) ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องมาจากการดำเนินการ
6. สัมฤทธิ์ผล (Results) เป็นผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์ ประกอบด้วย ผลผลิต เป็นผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ในการวัดผลผลิต อาจวัดในเชิงปริมาณ คุณภาพของงาน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความคุ้มค่าเมื่อต้องมีค่าใช้จ่ายในการ ดำเนินงานกับผลลัพธ์ ซึ่งเป็นผลที่ต่อเนื่องจากผลผลิต มักจะใช้ในแง่ของการนำเอาผลผลิตไปใช้ประโยชน์
7. ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนงาน โครงการจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ การบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จำเป็นต้องบังเกิดผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
8. ความมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ร้อยละของอัตราส่วนระหว่างผลผลิตกับปัจจัยนำเข้า การจะเกิดประสิทธิภาพการดำเนินการได้ ต้องมีวิธีการบริหารจัดการที่ดีอื่น จะทำให้ได้ผลผลิตมาก ๆ แต่ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานหรือปัจจัยนำเข้าน้อย ๆ ทั้งนี้ ผลที่เกิดขึ้นจะต้องอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด
9. ความประหยัด เป็นผลจากการใช้วิธีการบริหารจัดการที่ดี สามารถใช้ทรัพยากรบริหารที่มีอยู่อย่างจำกัดนำไปดำเนินงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมุ่งเน้นเรื่อง ความคุ้มค่า การลดความสิ้นเปลือง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหาร (Administration) และการจัดการ (Management) มีความหมายแตกต่างกัน โดยการบริหารจะสัมพันธ์กับการกำหนดนโยบาย ส่วนการจัดการมุ่งไปที่การนำนโยบายไปลงมือปฏิบัติ นักวิชาการบางคนให้ทัศนะว่าการบริหารใช้ในภาครัฐ ส่วนการจัดการใช้ในภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม เอกสารทางวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายทั้ง 2 คำนี้ไม่แตกต่างกัน สามารถใช้แทนกันได้และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

1. การบริหาร หมายถึง การปกครอง เช่น บริหารส่วนท้องถิ่น การดำเนินการจัดการ เช่น บริหารธุรกิจ
2. การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น
3. การบริหารจัดการเป็นกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การดำเนินงาน และการควบคุมเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย
4. การบริหารเป็นศิลปะของการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งพร้อมด้วยกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การเป็นผู้นำ และการควบคุม
5. การบริหารเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมโดยผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
6. การบริหารคือกระบวนการที่มีการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งจะทำงานดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อย และกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเสมอ
7. การบริหารเป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยอาศัยหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)
8. การบริหารคือกระบวนการที่ผู้บริหารใช้อำนาจ ตลอดจนใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่มีอยู่หรือคาดว่าจะมี เพื่อการดำเนินงานของสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการ
9. การบริหารคือการใช้ศาสตร์และศิลป์ที่นำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบตามกระบวนการบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
10. การบริหารคือการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์อย่างเดียวกัน

11. การบริหารคือการใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรการศึกษา (Administration Resource) มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (Process of Administration) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. การบริหารหมายถึงกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม กำกับความพยายามของสมาชิกขององค์การ และใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จขององค์การที่กำหนดตามเป้าหมาย

13. การบริหารหมายถึงการจัดการหรือการควบคุมกิจการต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริหารการเงินของมูลนิธิ การบริหารกิจการภาษี การบริหารกิจการแพทย์ การบริหารที่ดินรกร้างว่างเปล่า การบริหารการก่อสร้าง การบริหารกิจการอุตสาหกรรม และอื่น ๆ ที่เป็นงานที่เรียกกันว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration)

14. การบริหารหมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และวิธีการปฏิบัติงาน (Method) เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน (วินัย มีมาก, 2564)

Griffin (1997) กล่าวว่า การบริหาร (Management) หมายถึง การทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายให้มีประสิทธิภาพ (Efficient) ใช้ทรัพยากรได้อย่างเฉลียวฉลาดและคุ้มค่า และการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) ซึ่งเป็นการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้น ความสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

อำนาจ นวลจันทร์ (2560) การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการบริหารการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือให้ผู้อื่นทำงานเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เทคโนโลยี และเทคนิคที่หลากหลาย ประกอบด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการใช้ทรัพยากรอย่างมีระเบียบ ตลอดจนใช้เทคนิคต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกสามัญของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำนวน 210 คน จาก 60 แห่ง ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัย

อ้างอิงจากตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 210 คน จึงใช้จำนวนดังกล่าวในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 210 ชุด และได้รับคืนกลับมาทั้งหมด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100%

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51-70 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจ 11-15 ปี

2. ระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน รองลงมาคือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการประสานงาน ด้านการสั่งการ ด้านการรายงาน และด้านการบริหารงบประมาณ

อภิปรายผล

1. ระดับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะ กลุ่ม อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สามารถดำเนินการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและชัดเจนโดยเฉพาะด้านการจัดคนเข้าทำงานที่มีการอบรมและคัดกรองบุคลากรก่อนเริ่มงาน ทำให้สมาชิกสามารถเข้าถึงบุคลากรที่มีคุณภาพ ด้านการวางแผนและการจัดองค์การมีการกำหนดกลยุทธ์การจัดหมวดหมู่งาน และบทบาทความรับผิดชอบของสมาชิกอย่างเหมาะสม ทำให้การดำเนินงานราบรื่นและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านการสั่งการและการประสานงานมีการสื่อสารคำสั่งและนโยบายอย่างชัดเจนตลอดจนส่งเสริมการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการรายงานมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความคืบหน้าของกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างสมาชิก แต่ด้านการบริหารงบประมาณยังมีข้อจำกัดโดยการจัดทำรายงานทางการเงินและการจัดหาแหล่งเงินทุนยังอยู่ในระดับน้อยจึงเป็นด้านที่ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลโดยรวมของกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชฎาวรรณ กิ่งโคกกรวด (2565) เรื่องประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เพราะการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดำเนินไปตามกฎระเบียบที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยสมาชิกทุกคนไม่ว่าจะแตกต่างกันในเรื่องเพศ ต่างได้รับสิทธิประโยชน์และการสนับสนุนอย่างเท่าเทียมกันในฐานะสมาชิก ดังนั้น ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี

วัฒนโกคิน (2563) เรื่องศึกษาการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอน้ำเย็น จังหวัดอุบลราชธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์การเป็นสมาชิกมาอย่างยาวนาน ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และมีความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการมากกว่าสมาชิกที่อายุน้อยกว่า จึงอาจมีระดับความคาดหวังหรือมุมมองที่มากกว่าต่อการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้เกิดความแตกต่างในความคิดเห็นเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยระหว่างกลุ่มอายุที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา เวียงประกา (2565) เรื่องศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ที่มีอายุต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารและเข้าใจบทบาทของ กลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้อย่างลึกซึ้งกว่า จึงสามารถแยกแยะขอบเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานได้ชัดเจนมากกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาน้อยกว่า ส่งผลต่อทัศนคติและการประเมินสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา เวียงประกา (2565) เรื่องศึกษาแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อแนวทางการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครนายก ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการที่มีประสบการณ์การทำธุรกิจยาวนานมักมีความเข้าใจในโครงสร้างและแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้ดีกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นธุรกิจ ทั้งยังมีมุมมองที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับบทบาทของหน่วยงานและความคาดหวังที่สูงกว่าในด้านการบริหารจัดการ ทำให้การรับรู้และประเมินสัมฤทธิ์ผลการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มีความแตกต่างกันไปตามระดับประสบการณ์การทำธุรกิจของผู้ประกอบการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาซึ่งเปรียบเทียบในงานวิจัยของจิราพร แก้วใส (2566) เรื่องความคิดเห็นของข้าราชการที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรท้องถิ่นในอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ข้าราชการท้องถิ่นในอำเภอหนองขาหย่าง จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 190 คน ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นต่อการบริหารงานขององค์กรท้องถิ่น โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรเพิ่มบทบาทด้านการจัดหาแหล่งเงินทุน เช่น ความร่วมมือกับสถาบันการเงิน หรือจัดตั้งกองทุนสนับสนุนสมาชิก เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าถึงสินเชื่อหรือเงินกู้ได้อย่างเหมาะสม

1.2 พัฒนาระบบการรายงานทางการเงินให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยจัดทำรายงานรายรับ-รายจ่ายอย่างสม่ำเสมอ และเผยแพร่ต่อสมาชิกผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย

1.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยจัดเวทีหารือหรือประชุมร่วมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณอย่างละเอียด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านการบริหารงบประมาณมีระดับสัมฤทธิ์ผลต่ำ เพื่อหาวิธีเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงบประมาณ การจัดทำรายงานทางการเงิน และการจัดหาแหล่งเงินทุนให้สมาชิก

2.2 ควรศึกษาปัจจัยภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เช่น สถานการณ์เศรษฐกิจ ภาวะเปราะบางของรัฐ หรือแนวโน้มตลาดอัญมณีระดับสากล

2.3 ควรดำเนินการวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับองค์กรหรือหน่วยงานที่มีลักษณะการบริหารจัดการคล้ายคลึงกัน ทั้งในระดับประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการกลุ่มอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เงิน เตชะวรบท, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล, อัครมณี สมใจ และวรรณัญญา ขนิษฐบุตร. (2565).

การจัดการการส่งเสริมและบทบาทการดำเนินอุตสาหกรรมเครื่องประดับและอัญมณี.

วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 5(3), 330-341.

จิตติมา กิ่งทอง (2562) กลยุทธ์การจัดการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับของผู้ประกอบการเพื่อ

การแข่งขันในตลาดโลก. วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนคร

เหนือ, 10(1), 204-216.

ชรินทร์ กาญจรัส. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของสถาบันวิจัย และพัฒนาอัญมณีและ

เครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน). การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหาร

รัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วินัย มีมาก. (2564). ทฤษฎีการบริหารจัดการ : หลักการและแนวคิด. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐศาสตร์

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ศูนย์ข้อมูลอัญมณีและเครื่องประดับ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ
(องค์การมหาชน). (2568). **สถานการณ์ส่งออกอัญมณีและเครื่องประดับไทย เดือนมกราคม
ปี 2568**. สืบค้นเมื่อ 26 มีนาคม 2568, จาก <https://www.thaitextile.org/th/insign/detail.4538.1.0.html>

Aeginc. (2567). **เปิดประวัติสมาคมอัญมณี ตัวช่วยผลักดันตลาดอัญมณีไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน**.
สืบค้นเมื่อ 26 มกราคม 2568, จาก <https://www.aeginc.co/thai-gem-and-jewelry-traders-association/>

Drucker, F. (2005). **The Practice of Management**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.

Fayol, H. (1964). **General and Industrial Management**. London: Pittman and Sons.

Griffin, J. (1997) The Corporate Social Performance and Corporate Financial Performance Debate.
Business and Society, 36, 5-31.

Gulick, L. and Urwick, J. (1973). **Papers on the Science of Administration**. New York: Institute of
Public Administration.

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ ของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

MORALE AND ENCOURAGEMENT IN THE PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS OF THE MARINE CORPS COMAND

จำเริญทิศาทิ ทัฬหิม

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน (2) เปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปฏิบัติงานข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน (3) ให้ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน 23,000 นาย ใช้สูตรทาโร ยามาเน่ กลุ่มตัวอย่าง 393 นาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า (1) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.95$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (2) ผลเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน จากการศึกษพบว่า กำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) เนื่องจากข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีขวัญและกำลังใจด้านความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการที่ต่ำ ควรมีการปรับปรุงด้านเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง เงินประจำตำแหน่ง เพื่อให้ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีรายได้เพียงพอในการดำรงชีพ กำลังใจ ควรมีการปฏิบัติเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์ ให้จัดทุนการศึกษาเพิ่มให้ทั่วถึง อันเป็นการพัฒนานุเคราะห์ให้มีความรู้ และนำความรู้กลับมาใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ ข้าราชการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the morale and motivation of the officials in the operational duties of the Marine Corps Command. (2) to compare the morale and motivation of the officials in the operational duties of the Marine Corps Command. (3) to provide suggestions for enhancing the morale and motivation of the officials in the Marine Corps Command.

This research is a quantitative study. The sample group used in the research consists of 23,000 Marine Corps officials. Using the Taro Yamane formula, a sample size of 393 people was determined. The statistics used for data analysis include frequency values, percentages, means, standard deviations, and One-Way ANOVA analysis.

The research results found that (1) the overall, it is at a moderate level ($\mu = 2.95$). When considering each item, it was found to be at a moderate level in all aspects. (2) the comparison of morale and motivation in the work of civil servants at the Marine Corps Command showed that there was no difference in the motivation for performing their duties. (3) Due to the low morale and sufficient income and welfare of the personnel of the Marine Corps Command, there should be improvements in salary, allowances, and position pay to ensure that the personnel of the Marine Corps Command have adequate income for living. Additionally, there should be proactive public relations to provide more scholarships in a comprehensive manner, which will develop the personnel's knowledge and allow them to apply that knowledge for the benefit of the agency.

Keywords: Spirit and Encouragement, Civil Servant, Marine Corps Command

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินของประเทศไทย ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกา เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ หรือภารกิจต่างๆ ขององค์กร สามารถบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจน ได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ ถ้าหากหน่วยงานไม่สามารถ ที่จะหาวิธีการบำรุง รักษาบุคลากรไว้ในข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้ ก็จะไม่เกิดประโยชน์อันใด และในทางตรงกันข้าม ถ้าสามารถเก็บรักษาบุคลากรไว้ในองค์กรได้ แต่บุคลากรเหล่านั้นไม่มีความตั้งใจในการทำงานด้วยความกระตือรือร้น ก็คงจะไม่เกิดประโยชน์อันใดเช่นกัน โดยประเด็นที่น่าสนใจคือ ทำอย่างไรให้หน่วยงานสามารถบำรุงและเก็บรักษาบุคลากรไว้ได้ โดยที่บุคลากรเหล่านั้นตั้งใจ และเต็มใจในการทำงานจนบรรลุภารกิจของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าขวัญและกำลังใจมีอิทธิพลต่อบุคลากรเป็นอย่างมากในการทำงานโดยเฉพาะข้าราชการเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ถ้าข้าราชการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานไม่ดีย่อมนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อน สมรรถภาพ เพราะในสถานการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะทำอย่างไรให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานให้บรรลุภารกิจขององค์กรได้

บุคลากรจึงเป็นผู้มีส่วนสำคัญในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรในการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้ความสำคัญกับขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบ เพราะขวัญเป็นความรู้สึกตอบโต้ของคนในองค์กรที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ตนเองประสบ และก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามมาทั้งในทางที่องค์กรต้องการและไม่ต้องการ ขวัญในองค์กรจะประกอบด้วยขวัญของแต่ละคน ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลในองค์กร ขวัญสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาอาจจะดีหรือไม่ดีได้เสมอ ถ้าผู้บริหารมีความระมัดระวังหรือให้ความสนใจกับขวัญที่เกิดขึ้นในองค์กรตลอดจนระมัดระวังสิ่งที่จะเกิดขึ้นในองค์กรอยู่ตลอดเวลาจะทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่งนำไปสู่ความสำเร็จ และความมั่นคงในการทำงาน (วิชัย แหวนเพชร. 2543 : 129) เพราะฉะนั้นองค์กรจะมีบุคลากรที่มีขวัญที่ดีหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ระบบค่าตอบแทนการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อขวัญของบุคลากรทั้งสิ้น ดังนั้น องค์กรจึงควรดูแลทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้ให้มีสวัสดิการ ค่าจ้างผลตอบแทนให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการคำนึงถึงขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งขวัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญด้วย เพราะถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่มีขวัญที่ดีในการปฏิบัติงานงานย่อมทำให้การปฏิบัติงานไปได้ด้วยดี และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการปฏิบัติงานข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
3. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบ

- (1) อายุ
- (2) อายุราชการ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) ระดับเงินเดือน
- (5) ชั้นยศ

2) ปัจจัยในการปฏิบัติงาน

- (1) ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ
- (2) ภาระความรับผิดชอบ และความพอใจในงานที่ทำ

- (3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- (4) โอกาสในการก้าวหน้าและมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- (5) การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ
- (6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (7) บทบาทของผู้นำหรือผู้บริหาร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน 23,000 นายกลุ่มตัวอย่าง 393 คน

กลุ่มตัวอย่าง

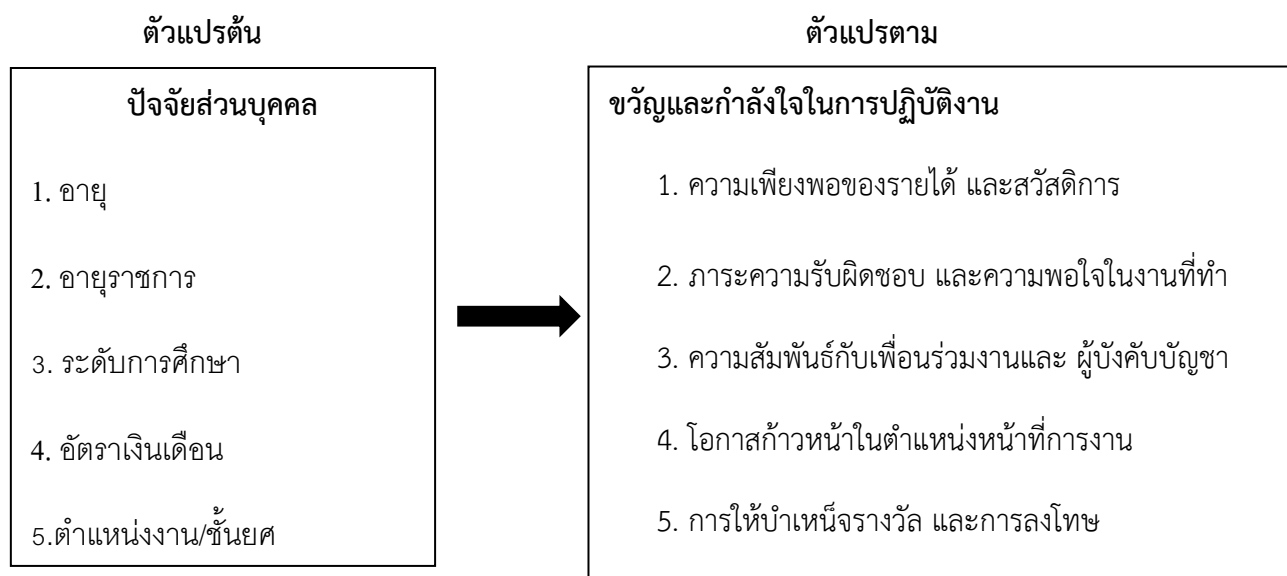
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ข้าราชการในสังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2568 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

1. ขวัญและกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจที่แสดงออกต่อการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวัดระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่อยู่ในองค์กร เพราะขวัญและกำลังใจจะเป็นส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรเหล่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมายของขวัญและกำลังใจ และแนวคิดการวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของนักวิชาการไทยและต่างประเทศ ดังนี้

ความหมายของขวัญและกำลังใจ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้อธิบายความหมายของคำว่า“ขวัญ” ว่า หมายถึง สิ่งที่เป็นมิ่งมงคล สิริ ความดี ไม่มีตัวตนนิยมกันว่ามียู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ซึ่งเชื่อกันว่า ถ้าหากมีขวัญอยู่กับตัวก็ เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไปเสีย ซึ่งเรียกกันว่า ขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น และคำว่า“กำลังใจ” หมายถึง สภาพของจิตใจที่มีความเชื่อมั่นและการกระตือรือร้น พร้อมที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

วิจิตร ธีระกุล และวรุต บางกูร (2550 : 200) กล่าวว่า ขวัญเป็นคำที่เราได้ยินได้ฟังกันจนเป็นที่ชินหูมานานแล้ว ตามประเพณีดั้งเดิมของไทยในโอกาสต่าง ๆ ถ้าหากเป็นงานมงคล เรามักจะมีการเรียกขวัญ สู่

ขวัญ ทำขวัญ และถ้าเป็นงานที่ไม่สู้มงคลนัก เรามักจะมีการปลอบขวัญหรือกล่อมขวัญ เป็นต้นซึ่งความหมายของขวัญตามที่คนทั่วไปเข้าใจกันนั้น หมายถึง กำลังใจ หรือความเข้มแข็งของจิตใจ

ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์ (2540 : 239) กล่าวว่า ขวัญ เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง เป็นเสมือนพลังภายในที่จะผลักดันให้คนทำงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น และด้วยความสมัครใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 134-136) ได้ให้ความหมายของขวัญ ว่า ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่น และในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญจะแสดงออกในรูปของ ความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความหวาดระแวง ขาดความเชื่อมั่น และได้มีการรวบรวมความหมายของขวัญไว้ ดังนี้

1. ขวัญ หมายถึง การทำงานอย่างเป็นสุข
2. ขวัญ หมายถึง การปรับตัวที่ดีของบุคคลต่อหน่วยงาน
3. ขวัญ หมายถึง การไม่มีข้อขัดแย้งในการทำงาน
4. ขวัญ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกร่วมกันในการทำงาน
5. ขวัญ หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน
6. ขวัญ หมายถึง เจตคติที่ดีและถูกต้องต่องาน
7. ขวัญ หมายถึง การที่บุคคลยอมรับจุดมุ่งหมายของการทำงานของกลุ่ม

เดล โยเดอร์ (ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว. 2542 : 184 ; อ้างอิงจาก Yoder. 1959 : 445) ได้ให้ความหมายของขวัญ ว่า ขวัญในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในความรู้สึกซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ การทำงานนั้นๆ

เคทิธ (Ketith) (อ้างอิงจาก ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์. 2540 : 239) ได้ให้ความหมายของขวัญว่า ขวัญในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงาน

มิลเทอร์ เจ บรีม และ แจม ซี เนเลอร์ (Miltor J. Bleem and Jame C. Naylor) (อ้างอิงจาก ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์. 2540 : 239) ได้ให้ความหมายของขวัญ ว่า ขวัญ คือ สภาพทางจิตใจหรือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือของกลุ่มชน ที่ชี้ให้เห็นความตั้งใจที่จะร่วมมือกันประสาน

จากการทบทวนความหมายของขวัญและกำลังใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ขวัญเป็นสภาวะของจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกต่อสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอันเป็นสิ่งบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ และทำให้เกิดกำลังใจที่จะร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น

ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ย่อมส่งผลต่อผลผลิตและความสำเร็จของงาน แต่ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานในแง่ที่ผลงานออกมาไม่ดี การทำงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือการปฏิบัติงานล้มเหลวได้

ความสำคัญของขวัญและกำลังใจ

ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจมีลักษณะเป็นนามธรรม มองไม่เห็น แต่สามารถจะสังเกตได้จากการแสดงออกไม่ว่าจะเป็นโดยบุคคลหรือกลุ่ม หากหน่วยงานใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดีก็จะแสดงออกมาในลักษณะที่ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน และพยายามสร้างผลงานออกมาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กร อย่างสม่ำเสมอ ทำนองเดียวกันถ้าหน่วยงานใดผู้ปฏิบัติมีขวัญและกำลังใจที่ไม่ดีก็จะแสดงออกในรูปของการทำงานที่เฉื่อยชา งานมักบกพร่องล่าช้า พนักงานขาดการเอาใจใส่ต่องานและจะมีผลต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจึงไม่ควรมองข้ามการบำรุงขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ขวัญและกำลังใจนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นข้าราชการ ซึ่งถ้าข้าราชการมีขวัญและกำลังใจที่ไม่ดีแล้วย่อมจะนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อนสมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่อันจะส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมากที่สุด

วัฒนะ มิพันธ์ (2544 : 12) เห็นว่า ขวัญและกำลังใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรเป็นอย่างดี จากการศึกษาของเขาในเรื่อง “Determination of Job Satisfaction” ได้พบว่า เมื่อขวัญและกำลังใจในการทำงานรวมทั้งแรงจูงใจของบุคคลต่ำ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ เป็นเหตุให้ผลผลิตของงานตกต่ำลงไปได้

ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว (2542 : 184) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เกิดความร่วมมือนำใจในการทำงานเป็นอย่างดี
2. ทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน
3. เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาองค์กร
4. สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กร
5. ทำให้เกิดความจงรักภักดีในหมู่คณะขององค์กร
6. สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆเพิ่มมากขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 134-135) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานว่า ผู้ที่มีขวัญดี มักเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน ให้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการจัดการ จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน บุคคลที่มีขวัญดีจะมีพฤติกรรม ต่อไปนี้

1. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อให้จุดมุ่งหมายขององค์การบรรลุผล
2. มีความผูกพันต่อองค์การ
3. อยู่ในระเบียบวินัยและเต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับต่างๆ
4. แม้องค์การจะมีปัญหาอย่างไร ก็จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะแก้ไขปัญหานั้นๆให้ลุล่วงไป

5. มีแรงจูงใจและความสนใจในงานอย่างมากมาย
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. มีความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล

ฟลิปโป (Flippo)(1967 : 364-369) ให้ความสำคัญแก่ขวัญในการทำงานว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่จะทำการอุทิศตัวเพื่องานนั้น นอกจากความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้บริหารแล้ว ความพึงพอใจในลักษณะและสภาพของงานที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หรือสมัครใจเข้าไปทำนั้นก็เป็นองค์ประกอบอันสำคัญต่อการสร้างขวัญและการปฏิบัติงานด้วย

เดวิส (Davis) (1967 : 362-367) ได้สรุปความสำคัญของขวัญต่อการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1. สร้างความซื่อสัตย์ จงรักภักดีให้มีต่อองค์กร
2. เสริมสร้างวินัยอันทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับและระเบียบแบบแผน
3. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
4. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในองค์กรมากขึ้น
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มต่างๆ
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง

จากความสำคัญของขวัญและประโยชน์ของขวัญดังที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า หากบุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงานสูงย่อมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในงานที่ปฏิบัติ ในขณะเดียวกัน หากบุคคลมีขวัญในการปฏิบัติงานต่ำย่อมก่อให้เกิดผลเสีย และอาจจะส่งผลกระทบต่อในเชิงลบทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่องานที่ปฏิบัติอย่างคาดไม่ถึงก็อาจเป็นไปได้

แนวคิดการวัดขวัญและกำลังใจ

ขวัญกำลังใจมีความสำคัญที่จะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดทำให้มีการแสดงออกในการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ ความกระตือรือร้น และความเชื่อมั่น ในการทำงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเป็นนามธรรมไม่สามารถสัมผัสได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีวิธีการที่จะวัดหรือทำให้ทราบระดับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541 : 62) ได้กล่าวว่า การศึกษาเกี่ยวกับขวัญมีแบบวัด 2 ลักษณะคือ

1. การวัดแบบอัตนัย (Subjective measurement) การวัดขวัญที่เป็นแบบอัตนัย เป็นการทดสอบกลุ่มและความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เรียกว่า สังคมมิติ (Sociometry) ใช้ศึกษาพฤติกรรมในกลุ่มความมุ่งหมายของการใช้สังคมมิติก็เพื่อศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับความชอบและไม่ชอบ ในระหว่างสมาชิกในกลุ่ม วิธีการที่ใช้เป็นการถามสมาชิกแต่ละคนให้บอก ชื่อเพื่อนในกลุ่มที่ตนชอบ และผู้ที่ตนไม่ชอบ ในพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป และถูกนำไปใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาการทำงานในกลุ่ม วิธีการของสังคมมิติให้แต่ละคนในกลุ่มเขียนชื่อบุคคลในกลุ่มที่เขาคิดว่าเป็นพนักงานที่ดี เป็นหัวหน้างานที่ดี เป็นคนที่มีความยุติธรรมต่อทุกฝ่าย แล้วนำชื่อที่เขียนมาโยงกันเป็นผังเชื่อมโยงบุคคลที่เป็นหัวหน้าจริงๆ และเมื่อได้รับเลือกเป็นหัวหน้าแสดงถึงว่าบุคคลนั้นเป็นหัวหน้าในทุกสถานการณ์ ถ้าเขาเป็นหัวหน้าจริงแต่การทำสังคมมิติสมาชิกในกลุ่มเลือกผู้อื่นให้เป็นหัวหน้า บุคคลที่ได้รับเลือกก็เป็นดาวของกลุ่ม บางคนไม่ได้รับเลือกเลยเป็นลักษณะคนที่ถูกทอดทิ้งจากกลุ่ม

2. การวัดแบบปรนัย (Objective measurement) นอกจากการใช้สังคมมิติดังกล่าว ก็ได้มีการวัดขวัญโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งวัดเกี่ยวกับเจตคติ เป็นแบบวัดในเชิงปริมาณ การวัดขวัญมักจะใช้ควบคู่กันไประหว่างสังคมมิติ และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเจตคติ รวมทั้งการสัมภาษณ์จะช่วยให้วัดขวัญได้ดี ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับขวัญต่ำจะบอกได้จากการนัดหยุดงาน การลาออก การขาดงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลผลิตต่ำ

เสนาะ ติยาวี (2539 : 217) ได้เสนอวิธีการวัดขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมีวิธีที่สำคัญอยู่ 4 วิธี

1. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ง่ายและใช้ได้ผลมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารสามารถปฏิบัติการได้อย่างกว้างขวาง เพราะผู้บังคับบัญชามีอำนาจปกครองบังคับบัญชาและควบคุมงานอยู่แล้ว การสังเกตอาจจะโดยอาศัยการร่วมสนทนา หรือการสังเกตการจากการปฏิบัติงาน ดูพฤติกรรมที่แสดงออกแล้วหาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จะทำให้ทราบถึงภาวะของขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแน่นอน แต่ข้อควรระวังก็คือ การแสดงออกหรือพฤติกรรมของคนบางคนอาจไม่แสดงออกมาจากใจจริง แต่เป็นการสร้างทำ

2. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นอีกวิธีหนึ่งซึ่งช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถวัดระดับขวัญและกำลังใจของคนงาน และเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเองได้มาก การสัมภาษณ์อาจจะทำเป็นแบบมาตรฐานโดยมีแบบสอบถามหรือคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ แล้วทั้งแบบฟอร์มที่ใช้การบันทึกสัมภาษณ์ด้วย หรืออาจเป็นการสัมภาษณ์ที่ไม่ต้องมีแบบฟอร์ม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

3. การออกแบบสอบถาม (Questionnaires) วิธีนี้อาจเรียกว่าเป็นการสำรวจทัศนคติ(Attitude survey) ของผู้ปฏิบัติงานโดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาล่วงหน้า เพื่อให้รู้ถึงท่าทีของขวัญและกำลังใจของคนงาน อาจมีทางเลือกทำได้ 2 ทาง คือ อาจจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาทำการสำรวจ หรืออาจทำเองโดยพนักงานในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่นิยมทำกันควรมีการสำรวจปีละครั้ง องค์กรประมาณ 2 ใน 3 จะจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาทำการสำรวจเพราะผู้ตอบแบบสอบถามจะเกิดความเชื่อถือ และไม่เกรงใจที่จะตอบคำถามตามความเป็นจริง เนื่องจากจะรู้สึกปลอดภัยว่า คำตอบของเขาจะถูกเก็บเป็นความลับแต่ ความยุ่งยากก็คือ การสร้างแบบสอบถามจะต้องให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึงและมีวัตถุประสงค์จะให้ผู้ตอบตอบอย่างไร อย่างไรก็ตามวิธีนี้ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางวิธีหนึ่ง

4. การเก็บบันทึก (Record keeping) การเก็บบันทึกจะอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก ถ้ามีการเก็บที่เป็นระเบียบ เพราะการเก็บบันทึกได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของงานเกี่ยวกับผลผลิต ต้นทุน บันทึกการขาดงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ หรืออื่นๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการวัดขวัญและกำลังใจของงานเพราะการบันทึกต่างๆ จะแสดงให้เห็นถึงท่าที และ ความคิดเห็นที่มีต่องานและองค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน พ.ศ. 2566 จำนวน 23,000 นาย กลุ่มตัวอย่างรวม 393 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ข้อเสนอแนะของนักวิชาการและผล การศึกษาเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ มาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบในการสร้าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 37 ข้อ ประกอบด้วย

- (1) ด้านความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ
- (2) ด้านการระดมความคิดเห็นและความพอใจในงานที่ทำ
- (3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- (4) ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
- (5) ด้านการให้บำเหน็จรางวัล และการลงโทษ
- (6) ด้านสถานสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (7) ด้านบทบาทของผู้นำหรือผู้บริหาร

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

เครื่องมือตอนที่ 1 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทสอบรายการ (checklist) เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ซึ่งผู้วิจัยได้ให้น้ำหนัก คะแนน ดังนี้

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

รวบรวมข้อมูลและนำมาแจกแจงความถี่ จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{Range} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับที่ต้องการ} \\
 &= (5-1)/5 \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

สำหรับการแปลผลคะแนนระดับขวัญกำลังใจครั้งนี้ โดยเทียบหลักเกณฑ์เพื่อแปล ความหมายของ ข้อมูล ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เป็นคะแนนที่บ่งชี้ว่า เห็นด้วยมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 เป็นคะแนนที่บ่งชี้ว่า เห็นด้วยมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 เป็นคะแนนที่บ่งชี้ว่า เห็นด้วยปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 เป็นคะแนนที่บ่งชี้ว่า เห็นด้วยน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 เป็นคะแนนที่บ่งชี้ว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพิจารณา กำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไข ปรับปรุง
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปตรวจสอบ ความเที่ยงตรง และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม กับข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับประชากร ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha) เท่ากับ .89 แล้วนำ แบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง
4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำสารนิพนธ์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์ ถึงนายกหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทดสอบแบบสอบถามจาก จำนวน 393 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้
2. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำสารนิพนธ์และแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการในสังกัดหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน
3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้พบข้าราชการในสังกัด ด้วยตัวเอง โดยให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 393 คน
4. นำแบบสอบถามที่ตอบแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำมาดำเนินการประมวลผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถามของแบบสอบถามทั้งหมดทุกฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

2.วิเคราะห์ข้อมูลกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แปลความหมายและจัดอันดับ แล้วนำมาเสนอบทวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลความหมายการให้คะแนนจากค่าเฉลี่ย(mean) ตามหลักเกณฑ์ของช่วงระดับคะแนน (class interval) 5 ระดับ (john w. best, 1981) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยสุด

3. เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน โดยใช้

สถิติทดสอบ (t-test) และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดของสถานศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) ในกรณีเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

(scheffe's method) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 393 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 อายุราชการอยู่ระหว่างน้อยกว่า 11 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 47.07 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 และระดับเงินเดือน ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ ($\bar{X} = 3.21$) ด้านภาระความรับผิดชอบ และความพอใจในงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.16$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.12$) ด้านโอกาสในการก้าวหน้าและมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.11$) ด้านบทบาทของผู้นำหรือผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.08$) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.02$) ด้าน ความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการ ($\mu = 2.97$)

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วยความสบายใจ ($\mu = 3.16$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อท่านทำงานสำเร็จจุลวงมักจะได้รับคำชมเชย ($\bar{X} = 2.62$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน จำแนกตาม

อายุ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันตามลำดับ

อายุราชการ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ

ระดับการศึกษา โดยภาพรวมข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ

อัตราเงินเดือน โดยภาพรวมพบว่าข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ตามลำดับ

ตำแหน่ง/ชั้นยศ จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จากตารางพบว่า ขวัญและกำลังใจในของทหารหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินแตกต่างกันในเรื่อง ความเพียงพอของรายได้ และสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เมื่อพบความแตกต่างของขวัญกำลังใจ การปฏิบัติงานของทหารหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (scheffe's method)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ว่า

1. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยของชินชญา วัฒนโอฬารนนท์ (2556) ได้ศึกษาถึงสภาพระดับขวัญและปัจจัยที่มีผลต่อ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล และเลือกใช้ปัจจัยที่เหมาะสมต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการปฏิบัติงานรวม 9 ด้าน ข้าราชการและลูกจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีขวัญและกำลังใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ร่วมงานในระดับสูง รองลงมาคือด้านพึงพอใจในหน้าที่ และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ สำหรับด้านความเสมอภาคมีขวัญและกำลังใจ อยู่ระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานของข้าราชการจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในหลาย ๆ ด้าน การได้รับความร่วมมือจากประชาชน ส่งผลให้การปฏิบัติภารกิจของข้าราชการสำเร็จลุล่วงทั้งทางตรงและทางอ้อม เมื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการประสบความสำเร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อข้าราชการ ข้าราชการก็มีความพึงพอใจในผลงาน มีขวัญและกำลังใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบุญนาคน นามวงศ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ สังกัดสำนักงานเขตมีนบุรี ผลการศึกษาพบว่าระดับขวัญในการปฏิบัติงานสภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเชื่อมั่น

ของผู้บริหาร ความสัมพันธ์ทางสังคมของผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สภาพแวดล้อม และความพึงพอใจในหน่วยงาน ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้า การยอมรับของผู้ร่วมงาน และความรู้สึกประสบความสำเร็จ รายได้และสวัสดิการ ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษา ปรากฏว่าปัจจัยในเรื่อง เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง ไม่ส่งผลต่อ ระดับขวัญ แต่ปัจจัยในเรื่องอายุราชการ และการปฏิบัติงานในฝ่ายที่ต่างกัน มีผลต่อระดับขวัญ ในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากการศึกษาเป็นการพัฒนาคน ในปัจจุบันทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการศึกษาเพื่อให้บุคลากรมีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ สำนักพระราชวังก็เช่นเดียวกัน มีการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับข้าราชการ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ข้าราชการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหาเวลาไปศึกษาต่อ เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วสามารถสอบแข่งขันเลื่อนตำแหน่ง ประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ เพราะนอกจากสามารถเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ของตนแล้ว ยังเชื่อว่าผู้มีความรู้ทางการศึกษาสูง ย่อมมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ราชการมากกว่าผู้มีความรู้ต่ำ คนยังมีการศึกษาสูง คุณภาพชีวิตก็ปรับสูงขึ้นไปด้วย ความใฝ่ต่ำก็จะลดลง นอกจากนี้ยังอาจเปลี่ยนเส้นทางชีวิตไปสอบแข่งขันรับราชการในกระทรวง กรม อื่น ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วัฒนะ มหิพันธ์ (2564: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ สार्वत्रทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองร้อยทหารสารวัตรมณฑลทหารบกที่ 14 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของผู้บังคับบัญชา ในการเลือกใช้ปัจจัยที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าข้าราชการ สार्वत्रทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองร้อยทหารสารวัตรมณฑลทหารบกที่ 14 มีสภาพขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมมีขวัญและกำลังใจเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ระดับขวัญ และกำลังใจสูงที่สุดในด้านสภาพการปฏิบัติงาน และอยู่ในระดับปานกลางในด้านความเพียงพอ ของรายได้ ผลการเปรียบเทียบสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 8 ด้าน ซึ่งเป็น ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของรายได้ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน กับปัจจัยสถานภาพ ของบุคคล ซึ่งจำแนกเป็นระดับชั้นยศทางทหาร อายุการรับราชการ และตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่าสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

จากผลการเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนตำแหน่ง/ชั้นยศมีขวัญ และกำลังใจต่างกัน สอดคล้องกับผล จาก ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์. 2540 : 2539)ได้ให้ความหมายของขวัญ ว่า

ขวัญ คือ สภาพทางจิตใจหรือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือของกลุ่มชน ที่ชี้ให้เห็นความตั้งใจที่จะร่วมมือกันประสาน

จากการทบทวนความหมายของขวัญและกำลังใจดังกล่าว สรุปได้ว่า ขวัญเป็นสภาวะของจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกต่อสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอันเป็นสิ่งบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ และทำให้เกิดกำลังใจที่จะร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี ย่อมส่งผลต่อผลผลิตและความสำเร็จของงาน แต่ถ้าบุคคลมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานในแง่ที่ผลงานออกมาไม่ดี การทำงานไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือการปฏิบัติงานล้มเหลวได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมขวัญและกำลังใจของข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีขวัญและกำลังใจด้านความเพียงพอของรายได้และสวัสดิการที่ต่ำ ควรมีการปรับปรุงด้านเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง เงินประจำตำแหน่ง เพื่อให้ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีรายได้เพียงพอในการดำรงชีพ ตลอดจนสิทธิต่าง ๆ เกี่ยวกับการเงิน จะช่วยลดปัญหาการทุจริตหรือประพฤติมิชอบได้ พร้อมกันนี้ควรส่งเสริมให้ครอบครัวข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน มีอาชีพเสริมตามความถนัดปลูกฝังค่านิยมความประหยัดแก่ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน

2. เนื่องจากด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ ควรมีการปฏิบัติเชิงรุกด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นให้ข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินของแต่ละกองกำกับการออกพบปะเยี่ยมประชาชนให้บ่อยขึ้น เพื่อแสวงหาความร่วมมือ สร้างศรัทธาและความเข้าใจอันดีกับประชาชน ขยายงานข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธินให้ครบทุกกอง

3. ส่งเสริมให้บุคลากรของข้าราชการของหน่วยบัญชาการนาวิกโยธิน ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี และสูงกว่า โดยให้จัดทุนการศึกษาเพิ่มให้ทั่วถึง อันเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และนำความรู้กลับมาใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น ตัวแปรภูมิลำเนาเดิม ความต้องการโยกย้ายสังกัด เป็นต้น

คุณภาพให้บริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ

SERVICE QUALITY AFFECTING DEMAND OF SERVICE USERS

AT ARANYAPRATHET BRANCH OF SAKAEO

PROVINCIAL LAND OFFICE

อนรุตน์ ล่องแดง

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพให้การบริการ และความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ (2) เปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาคุณภาพให้การบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนผู้มารับบริการที่มาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของคอกเรนได้ตัวอย่าง 384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้การบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และระดับความต้องการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และด้านความสามารถของลูกค้ายที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการตามลำดับ (2) ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) คุณภาพให้การบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความต้องการของผู้มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ คิดเป็นร้อยละ 58.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพให้การบริการ ผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to study the level of service quality and satisfaction of service users at Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office; (2) to investigate the satisfaction level of service users at the Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office, classified by demographic factors; and (3) to explore service quality affecting satisfaction of service users at the Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office.

The research model was quantitative. The population was unknown service users at Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office. The sample size was calculated using Cochran's formula resulting in 384 people, using simple random sampling method. An instrument for data collection was a questionnaire. Statistical data analysis include frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and multiple regression analysis.

The research results found that: (1) the level of overall service quality of service users at Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office was at a highest level. Tangibility was at the highest level, followed by reliability, assurance, responsiveness, and empathy, respectively. The level of overall satisfaction was at a high level. Availability was at the highest level, followed by accessibility, accommodation and affordability, respectively, (2) service users with different ages had statistically significant differences in Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office at the .05 level; and (3) the service quality in terms of tangibility, assurance, empathy had affected satisfaction of service users at Aranyaprathet Branch of Sakaeo Provincial Land Office and jointly predicts satisfaction of service users at 58.1 percent with statistical significance level of 0.05.

Keywords: Quality, Service, Sakaeo Provincial Land Office, Aranyaprathet Branch

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเด็นปัญหาสำคัญของการให้บริการที่ต้องสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวัง ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศที่พบได้แก่ (1) คุณภาพการบริการที่ไม่มีเสถียรภาพการบริการที่ดินมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูล และบริการที่เกี่ยวข้องกับที่ดินและทรัพย์สิน อย่างไรก็ตามปัญหาที่พบคือความไม่แน่นอนในการให้บริการ การประเมิน และการพิจารณาคำขอที่ไม่มีความเสถียรภาพทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่มั่นใจในกระบวนการที่มีอยู่ และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน (2)

ขาดการสื่อสาร และความโปร่งใส การสื่อสารระหว่างสำนักงานที่ดิน และผู้รับบริการยัง ไม่เพียงพอ ทั้งในด้าน ข้อมูลที่เป็นมิตร และการเผยแพร่ข้อมูลในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับที่ดินสำนักงานที่ดินจะต้องมีการเผยแพร่ ข้อมูลอย่างชัดเจน และการสื่อสารที่เปิดเผยให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้มีความโปร่งใส และเพิ่มความเข้าใจใน กระบวนการต่าง ๆ (3) การเสริมสร้างความรู้ และความสามารถ ผู้รับบริการบางคนอาจไม่มีความรู้เกี่ยวกับ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับที่ดินหรือทรัพย์สิน สำนักงานที่ดินควรเสริมสร้างความรู้ และความสามารถของ ผู้รับบริการในด้านนี้ เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำหนังสือเข้าทะเบียนที่ดินหรือขั้นตอนในการขาย ทรัพย์สิน (4) การจัดการข้อมูลที่ไม่เพียงพอ การบริการที่ดินต้องใช้ข้อมูลมากมายเพื่อการประเมิน และการ จัดการทรัพย์สิน ปัญหาอาจเกิดขึ้นเมื่อข้อมูลไม่เพียงพอหรือไม่ถูกต้อง อาจส่งผลให้กระบวนการที่เกี่ยวข้องมี ความล่าช้าและขาดความน่าเชื่อถือ และ (5) การทำงานที่ไม่เอื้อต่อสภาพแวดล้อม การดำเนินงานของ สำนักงานที่ดินอาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้นไม่ว่าจะเป็นการใช้ทรัพยากรธรรมชาติหรือการ จัดการแผนที่ดิน การแก้ปัญหาอาจเป็นการเลือกนโยบายหรือมาตรการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่ง การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ, 2568)

คุณภาพการให้บริการในงานของสำนักงานที่ดินเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ ใน กระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัด สมรรถนะ ในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงาน โดยแนวคิดจะประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญมากอีกงานหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการ ให้บริการแก่ประชาชนด้วย เพราะว่าประชาชนมารับบริการทั้งในงานด้าน จดทะเบียนสิทธิ และทำนิติ กรรมเป็นจำนวนมาก ในขณะที่เดียวกันงานจดทะเบียนสิทธิและนิติมีขั้นตอนในการปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีความ รัดกุม ถูกต้องตามระเบียบและข้อกำหนดด้วยความยุ่งยาก หรือ ขั้นตอนในการปฏิบัติ จึงมีความซับซ้อนจน กลายเป็นความล่าช้าก่อให้เกิดปัญหาในการรับบริการ และ ด้อยประสิทธิภาพในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ด้วยความสำคัญของงานบริการสำนักงานที่ดินในการแสดงถึงหลักฐานหรือนิติกรรมทางอสังหาริมทรัพย์ซึ่งมี ผลกระทบในทุกด้านที่อาจเกิดขึ้นกับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและธุรกิจ และสื่อถึงความมั่นคงขององค์กรได้ การหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการงานของสำนักงานที่ดินควรทำอย่างต่อเนื่อง และการบริการที่ ดีจัดการคุณภาพทั้งในองค์กรจะสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของ ประชาชนที่มาใช้บริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานที่ดินให้ดีขึ้น ผู้ศึกษาจึงมี ความสนใจ ทำการศึกษา คุณภาพให้การบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา ราษฎร์ประเทศ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

และมีประสิทธิภาพต่อไป และจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการขยายตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้มี ความพร้อม และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพให้การบริการ และความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพให้การบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ แตกต่างกัน
2. คุณภาพให้การบริการมีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

1. คุณภาพให้การบริการ แนวคิดและทฤษฎีของ Zeithaml et al. (1990) ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่
2. ความต้องการของผู้ใช้บริการ แนวคิดและทฤษฎีของ Penchansky and Thomas (1981) ประกอบด้วย ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ การอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่าย

ด้านพื้นที่

จังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการที่มาติดต่อ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 คำนวณได้จากสูตรของ W.G. Cochran (Cochran, 1977) และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 รวมเป็นทั้งหมด 384 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม ถึง มิถุนายน 2568

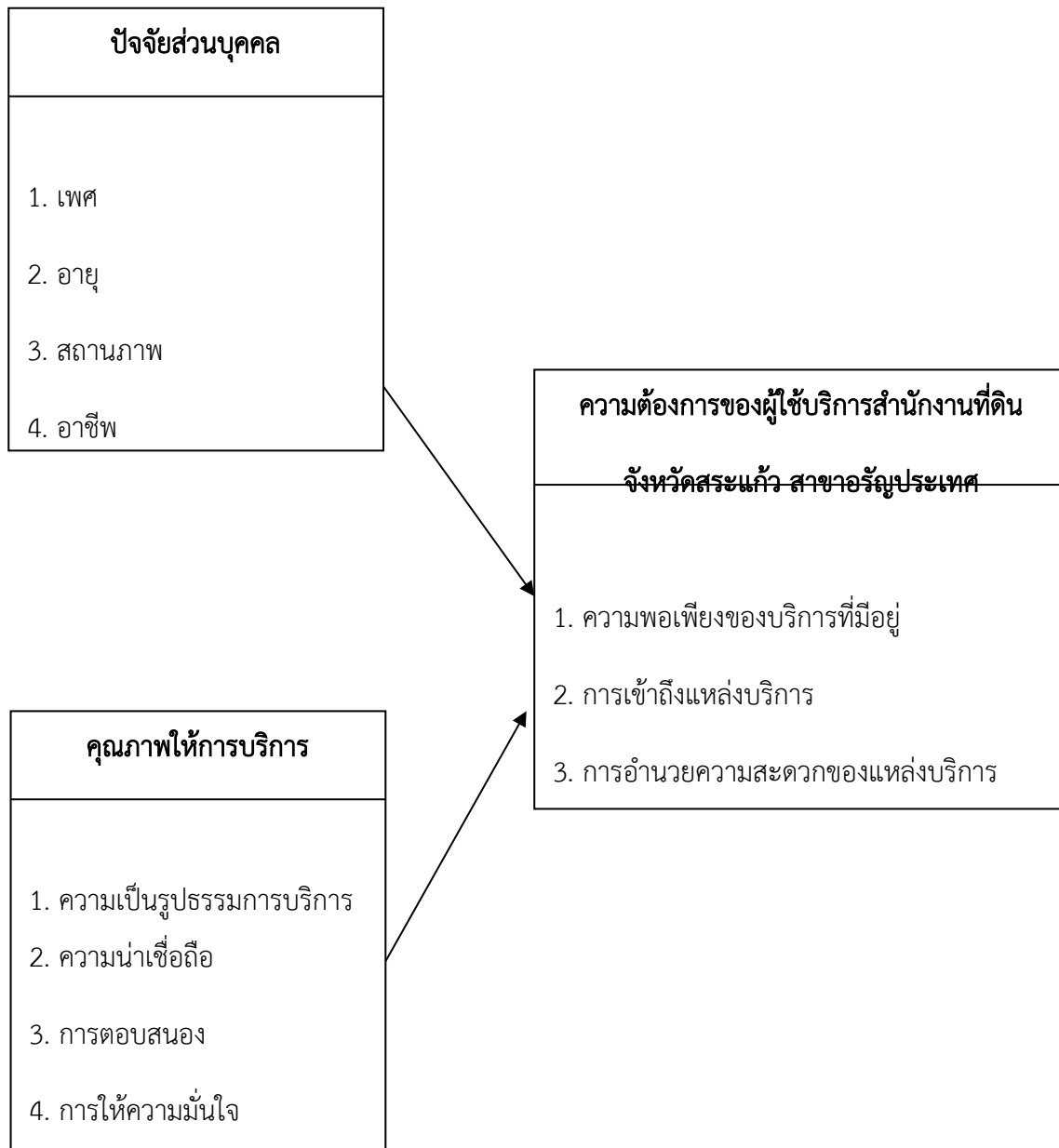
กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาธารณประเทศ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพให้บริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติ t-test, F-test การวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
4. สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพล

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท

2. ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพให้การบริการโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ ด้านความน่าเชื่อถือข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ และมีการตรวจสอบและการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างปลอดภัย และเป็นความลับ รองลงมาคือ การมีความถูกต้องและความแม่นยำในกระบวนการทำงาน เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนในเอกสารที่เกี่ยวข้องกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ และการมีความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนอง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรให้บริการท่านด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ มีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในกระบวนการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเปิดเผยในกระบวนการให้บริการ เช่น เงื่อนไขการทาธุรกรรม สถานะของอสังหาริมทรัพย์ และข้อกำหนดของการให้บริการและมีการควบคุมคุณภาพเพื่อรักษามาตรฐานในการให้บริการ รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ และความเชี่ยวชาญในด้านอสังหาริมทรัพย์และมีการตรวจสอบ และการเป็นกลางในกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริการรู้สึกมั่นใจในความน่าเชื่อถือของข้อมูล และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ด้านการเอาใจใส่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ และเสนอแนะให้กับผู้บริการด้วยวิธีที่เหมาะสม และทันสมัย รองลงมาคือ มีความเข้าใจในเวลาที่ผู้บริการมีเวลาในการใช้บริการ และให้ความสำคัญในความเร่งด่วนของบริการเมื่อผู้บริการต้องการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการฟัง และให้ความสำคัญในความต้องการของผู้บริการอย่างใกล้ชิด

3. ผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริการที่สำนักงานที่ดินของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่ รองลงมาคือด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริการโดยให้ความสำคัญในเรื่องของการให้ข้อมูล

ที่เป็นประโยชน์ และถูกต้อง รองลงมาคือ มีการรับเรื่อง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และ มีความพอเพียงในการให้บริการโดยการให้บริการในเวลาที่กำหนดไว้ และไม่เกินกาหนดเวลาที่ตกลงกับผู้ให้บริการ ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย และสะดวกสบายให้กับผู้ให้บริการเช่น เบอร์โทรศัพท์อีเมลหรือระบบข้อความ รองลงมาคือ มีการให้บริการออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกสบายเช่น เว็บไซต์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับให้ข้อมูล และมีสถานที่ตั้งที่สะดวกต่อการเข้าถึง และการเดินทางของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือกระบวนการทำธุรกรรม และให้บริการไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยากรองลงมาคือ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการให้บริการออนไลน์เพื่อความสะดวกในการทำธุรกรรม และการติดต่อ และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการ ที่รับรองความปลอดภัย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมเช่น ส่วนรับ และส่วนนั่งรอที่สะดวกสบาย ตามลำดับ และด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีช่องทางในการชำระเงินค่าธรรมเนียมที่หลากหลาย และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจกับค่าธรรมเนียมที่จ่ายไปแลกกับกระบวนการการดำเนินงานที่สะดวก รวดเร็ว และ มีอัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมให้ตรงกับความต้องการ และความสามารถของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

4. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

5. คุณภาพให้การบริการมีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพให้การบริการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และ ด้านการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการตอบสนอง การให้ความมั่นใจไม่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพให้การบริการที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพให้บริการ และความต้องการของผู้รับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการของผู้รับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากคุณภาพให้การบริการด้านความเป็นธรรมการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้รับเป็นลำดับแรก และเป็นต้นแบบในการปฏิบัติของหน่วยงานราชการ ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อถือ และความปลอดภัยได้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Zeithaml et al. (1990) ที่กล่าวถึงมิติของคุณภาพให้บริการ โดยให้ความหมายของ ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ไว้ว่าการมีประสิทธิภาพความเรียบร้อยของขั้นตอนการดำเนินงาน และความทันสมัยของอุปกรณ์ การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ และมีความทันสมัยของวัสดุการสื่อสาร ซึ่งเป็นบทบาทสำคัญต่อการสร้างความรู้สึก และการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับสุพินธ์ วงษ์คำ และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ: คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนเรียงตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นคุณภาพให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่แสดงว่าบริการของสำนักงานที่ดินได้ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดี โดยด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ อาจหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือการมีบริการที่หลากหลาย และเข้าถึงได้ตามความต้องการของลูกค้า จากผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่อยู่ในระดับมากส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับ ชนตติ พิพัฒนางกูร (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพให้บริการ และความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดี ของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ใน จังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพให้บริการ และความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความภักดีของการใช้บริการไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ ที่แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้ใช้บริการจากกลุ่มอายุต่าง ๆ มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยกลางคนคาดหวังการบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ บริการที่ทันสมัย ในขณะที่กลุ่มวัยสูงอายุอาจเน้นความเอาใจใส่ ความสะดวกสบาย และความปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับ เฉลิมชัย สารภาพ และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี ผลวิจัยพบว่า คุณภาพบริการมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามลักษณะลูกค้าด้านอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้าน

เพศ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ มีการให้บริการโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการดำเนินการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด ซึ่งมาตรฐานการบริการที่ดีของสำนักงานที่ดินคือ คำนึงถึงสิทธิที่ประชาชนตามกฎหมาย บุคลากรกับหน่วยที่เกี่ยวข้องในการออกโฉนดที่ดินแก่ประชาชน อย่างมีเอกภาพ ให้บริการเป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่ของประเทศที่มีระบบฐานข้อมูลเป็นมาตรฐานเดียวกัน รองรับการใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคง และพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านที่ดินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีมาตรฐานสากล และส่งเสริมธุรกิจสังหาริมทรัพย์เพื่อการพัฒนาประเทศ โดยบุคลากรที่มีธรรมาภิบาล และสมรรถนะสูงซึ่งสามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้ว่า เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันมีการรณรงค์เกี่ยวกับความเท่าเทียมทางเพศอย่างแพร่หลาย โดยหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญของความเท่าเทียมทางเพศ และได้สร้างกฎหมาย และนโยบายที่สนับสนุนในการให้โอกาสและการเข้าถึงทรัพยากร และบริการทุกประเภทโดยไม่สนใจเพศ เช่น พระราชบัญญัติความเท่าเทียมทางเพศ ซึ่งทำให้หน่วยงานรัฐบาลต้องปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดทำให้ผู้รับบริการได้คุณภาพของการบริการมาตรฐานเดียวกันด้านอายุทำให้ผู้รับบริการได้รับการให้บริการมาตรฐานเดียวกัน ในกรณีที่หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยน และปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มอายุได้ การสร้างความเข้าใจ และการสื่อสารที่ดีระหว่างบุคลากร และผู้ให้บริการแต่ละกลุ่มอายุเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และมาตรฐานสูงสุดในทุกช่วงอายุ ด้านสถานภาพสังคมทำให้ผู้รับบริการได้คุณภาพของการบริการมาตรฐานเดียวกันเนื่องจากสถานภาพสมรสเป็นส่วนสำคัญของสังคม และวัฒนธรรม การเปิดรับ และการยอมรับความหลากหลายในสถานภาพสมรสทำให้สังคมมีความคิดเป็นกันเอง และเข้าใจว่าทุกคนมีคุณค่าเท่าเทียมกัน และการแยกแยะเพศในการบริการสาธารณะหรือรัฐบาลอาจสร้างความไม่เสมอภาค และความแตกแยกทางสังคม องค์กรรัฐจึงได้ปฏิบัติเป็นแนวทางในการให้บริการที่ไม่คัดแยกมาตรฐานการบริการตามสถานภาพสมรส และให้บริการแก่ทุกคนโดยเท่าเทียมด้านอาชีพ ผู้รับบริการได้รับการให้บริการมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากหากมีการแยกแยะหรือความไม่เท่าเทียมในการให้บริการอันเกิดจากอาชีพ จึงจำเป็นต้องปรับปรุงการบริการเพื่อให้เป็นไปตามหลักการสิทธิมนุษยชน และความเท่าเทียมทางสังคมที่เป็นหลักในสังคม และกฎหมายสัญญาที่มีอยู่ในปัจจุบัน และสร้างสังคมที่เปิดกว้าง และไม่มีการคัดแยกทางอาชีพในการให้บริการสาธารณะหรือรัฐบาล ด้านระดับการศึกษา ในบริบทการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศมีการสื่อสาร และให้ข้อมูลที่เข้าใจง่าย มีความตรงไปตรงมา ทำให้ในบริการได้รับคุณภาพให้การบริการที่ไม่แตกต่างกันด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สำนักงานที่ดินบางครั้งอาจรับรู้ความคิดเห็น และคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน และพยายามปรับปรุงบริการให้เหมาะสม

ตามความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งความเปิดกว้าง และการปรับปรุง โดยหน่วยงานที่ให้บริการมีความเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะปรับปรุงบริการตามความต้องการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพเท่าเทียมกัน ดังนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดิน จังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นันทวุฒิ เถาวิล (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติไม่แตกต่างกันอธิบายได้ว่า

3. คุณภาพให้บริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อที่มีผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพให้บริการมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดโดยจากการศึกษาปัญหาการวิจัยที่พบว่า คุณภาพให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ เกิดปัญหาในหลายภาคส่วนผลการสำรวจที่แสดงว่าผู้ให้บริการให้คะแนนการบริการในระดับมากที่สุดทุกข้อเนื่องจากพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่ดี และสม่ำเสมอ เพื่อให้มีทักษะ และความรู้เกี่ยวกับการบริการให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ และความเป็นมาตรฐานองค์กรมีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะจากลูกค้า และนำมาปรับปรุงการบริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า อีกทั้งองค์กรมีระบบ และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็ว และถูกต้อง รวมถึงวัฒนธรรม และค่านิยมภายในองค์กรของการบริการลูกค้าด้วยใจ และให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้ผลการสำรวจได้ผลลัพธ์ในระดับมากที่สุดซึ่งคุณภาพให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ คุณภาพให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นรูปธรรมการบริการคือ การที่ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่เป็นมาตรฐาน และการยอมรับในสำนักงานที่ดิน ทุกครั้งที่มีการดำเนินการ ผู้ใช้บริการควรรับประสบการณ์ที่ดี การบริการที่มีความเป็นรูปธรรมนี้ทำให้ผู้ให้บริการมีความมั่นใจ และวางใจในสำนักงานด้านการให้ความมั่นใจ เนื่องจากผู้ให้บริการต้องการทราบว่าพนักงานสำนักงานที่ดินมีความรู้ และความสามารถในการบริการ การแสดงออก และให้ความมั่นใจทำให้ผู้บริการรู้สึกว่าคุณภาพเขาอยู่ในการรับผิดชอบของผู้เชี่ยวชาญ และด้านการเอาใจใส่ ความใส่ใจ และความห่วงใยเป็นสิ่งที่ผู้บริการคาดหวัง เมื่อพนักงานแสดงความเอาใจใส่ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริการจะรู้สึกว่าคุณภาพเขาเป็นที่สำคัญ และได้รับความเคารพสอดคล้องกับ นันทวุฒิ เถาวิล (2566) ได้

ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ที่พบว่า คุณภาพด้านการบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และปัจจัยด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สุพินธ์ วงษ์คา และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ: คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันมีความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ ที่แตกต่างกันดังนั้นองค์กรควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มลูกค้าตามช่วงอายุ เพื่อรู้ว่าคุณภาพและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มคืออะไร และสามารถปรับปรุงบริการให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่ม

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพให้การบริการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ ดังนั้นในด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ องค์กรสามารถมีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการสื่อสาร และการให้บริการสามารถวางแผนให้สอดคล้องกันในทุกครั้งที่มีการบริการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ให้บริการ ด้านความมั่นใจ พนักงานควรมีความรู้ และความสามารถที่สูง พร้อมทั้งรับฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา และตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้ทันที และส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้มีการแชร์ความรู้ และข้อมูลที่ถูกต้องทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกมั่นใจในการใช้บริการ

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจมีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัญประเทศ ดังนั้นในการเอาใจใส่ องค์กรควรปรับปรุง และพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการ และความสะดวกของผู้ใช้บริการ สร้างกิจกรรมหรือโปรแกรมที่มีเป้าหมายเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยการฟังข้อเสนอแนะ หรือมีการสอบถามความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการเอาใจใส่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขาอรัญประเทศ ดังนั้นสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ ควรเพิ่มการอบรม และการพัฒนาพนักงานให้มีความเข้าใจ และความตระหนักรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการเอาใจใส่ และการสร้างความต้องการของผู้รับบริการ การพัฒนาทักษะในการสื่อสาร และการให้บริการอย่างเป็นกันเองก็เป็นสิ่งสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา อรัญประเทศ ในเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น มาประกอบการพัฒนาคุณภาพในการ บริการให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ ณ ที่ตั้ง ของหน่วยงานเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ที่มาใช้บริการ จึงได้ข้อมูลในมิติของผู้มาใช้บริการเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาการประเมินคุณภาพการบริหารในทัศนะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจช่วยให้ได้ข้อมูลในมิติที่กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาครั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นภาพรวมภายใต้เกณฑ์วัดคุณภาพ SERVQUAL เท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากความคิดเห็นที่หลากหลาย

2.4 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน ในพื้นที่ของเขตอื่นๆ ด้วย เพื่อที่จะได้สามารถวิเคราะห์ข้อบกพร่อง และนำมาปรับปรุงคุณภาพให้การบริการในภาพรวม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เฉลิมชัย สารภาพ คำภีร์ นิลแสง และ สุภาภรณ์ พลเที่ยง.(2565).คุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด จังหวัดอุบลราชธานี.วารสาร มจร อุบลพิตรศน์, 7 (3) , 535-546.

ชนตติ พิพัฒนางกูร.(2566).คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับความภักดี ของการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของชาวจีนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงโควิด-19. Procedia of Multidisciplinary Research, 53 (5) , 1-10.

นันทวุฒิ เถาฉวิล.(2566).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์รังสีรักษา และ
มะเร็งวิทยา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. *Procedia of Multidisciplinary Research*,
1 (7) , 1-10.

สำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขารัฐประเทศ.(2568).ข้อมูลทั่วไปสำนักงานที่ดินจังหวัดสระแก้ว สาขา
อรัญประเทศ.สืบค้นจาก <https://www.dol.go.th/Pages/>.

สุพินธ์ วงษ์คา และศุภฤกษ์ ธาราพิทักษ์วงศ์.(2565).คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตาม
การรับรู้ของผู้ใช้บริการ: คุณภาพบริการของสำนักงานอัยการจังหวัดแม่ฮ่องสอนตามการรับรู้ของ
ผู้ให้บริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ และการสื่อสาร*, 1 (1) , 1-22.

ภาษาอังกฤษ

Cochran, W.G. (1977). **Wiley: Sampling Techniques**. (3rd ed). New York: John Wiley & Sons.

Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981) . The concept of access: Definition and relationship to
consumer satisfaction. *Medical Care*, 19 (2) , 127–140.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. P., & Berry, L. (1990). **Delivering quality service: Balancing
customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press.

**แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา
กรุงเทพมหานคร**

**GUIDELINES SELF-DEVELOPMENT NEEDS' PERSONNEL
OF YANNAWA DISTRICT OFFICE,
BANGKOK METROPOLITAN**

อรณิชา จงสถาพรพันธุ์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา จำนวน 224 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45) อันดับรองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.38) เท่ากับ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.30) ตามลำดับ และ (2) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ควรให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้ด้านทักษะ เทคนิคการปฏิบัติงาน และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้

คำสำคัญ: แนวทาง การพัฒนาตนเอง ความต้องการ บุคลากร สำนักงานเขตยานนาวา

ABSTRACT

This research objectives were (1) to study the guidelines self-development needs' personnel of Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan, and (2) to study the suggestions for the guidelines self-development needs' personnel of Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan.

The research was quantitative. The population used in this study was 224 personnel of Yannawa District Office. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The research results found that (1) the guidelines self-development needs' personnel of Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan were at a high level overall ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = 0.25). When considering each aspect, it was found that the guidelines self-development needs' personnel of Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan were at a high level in all aspects. The first level was training ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.45), followed by further education ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.38) was equal to self-learning ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.30), respectively, and (2) the suggestions for the guidelines self-development needs' personnel of Yannawa District Office, Bangkok Metropolitan that personnel should be provided with learning about skills, work techniques, and the introduction of information technology systems.

Keywords: Guideline, Self-Development, Needs, Personnel, Yannawa District Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่การบริหารจัดการภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ทั้งการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้น และการแข่งขันของเมืองหลวงในระดับภูมิภาค ทำให้บุคลากรภาครัฐต้องปรับตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระดับพื้นที่อย่างบุคลากรในสำนักงานเขต ซึ่งถือเป็นหน่วยปฏิบัติที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงเป็นหัวใจสำคัญของการยกระดับคุณภาพการให้บริการและความสามารถในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะในระดับพื้นที่ (วิชัย วงศ์ศิริ, 2562)

เขตยานนาวาเป็นหนึ่งในเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะเป็นแหล่งการค้า การบริการ และที่อยู่อาศัยที่มีความหนาแน่นสูง ตั้งอยู่ทางฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา หรือฝั่งพระนคร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่สำคัญโดยรอบ ได้แก่ เขตสาทร เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม และพื้นที่อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะพื้นที่มีทั้งย่านชุมชนดั้งเดิมและพื้นที่พัฒนาใหม่ ทำให้เขตยานนาวาเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางเศรษฐกิจและสังคม ในด้านการปกครองแบ่งออกเป็น 2 แขวง ได้แก่ แขวงช่องนนทรี และแขวงบางโพงพาง โดยเขตยานนาวาถือเป็นพื้นที่ที่มีบทบาทสำคัญในการ

พัฒนาเมืองของกรุงเทพมหานคร ทั้งในมิติของเศรษฐกิจ การขนส่ง และการบริหารจัดการเมืองที่ต้องตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานเขตยานนาวา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียน การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การออกกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครอง ดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร หรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ (สำนักงานเขตยานนาวา, 2567)

ความซับซ้อนของบริบทในพื้นที่นำมาซึ่งภารกิจด้านการบริหารจัดการที่ท้าทาย บุคลากรของสำนักงานเขตจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองในหลายมิติ ทั้งด้านความรู้ ทักษะการทำงาน ทักษะคิด และการปรับตัวกับบทบาทหน้าที่ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (ปาริฉัตร สุทธิพงศ์, 2564) แม้ว่าหน่วยงานราชการจะมีระบบการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและสัมมนา แต่ในหลายกรณียังไม่สามารถตอบสนองต่อ “ความต้องการพัฒนาตนเอง” ของบุคลากรได้อย่างแท้จริง โดยเฉพาะในระดับสำนักงานเขตที่บุคลากรมีความหลากหลายทั้งอายุ ระดับการศึกษา หน้าที่ความรับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งล้วนมีผลต่อรูปแบบและเนื้อหาที่แต่ละคนต้องการเรียนรู้และพัฒนา การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับบริบทจริงของแต่ละหน่วยงาน (วราภรณ์ ตันติภัทร, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความต้องการในมิติต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง รวมถึงยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐในระดับพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง

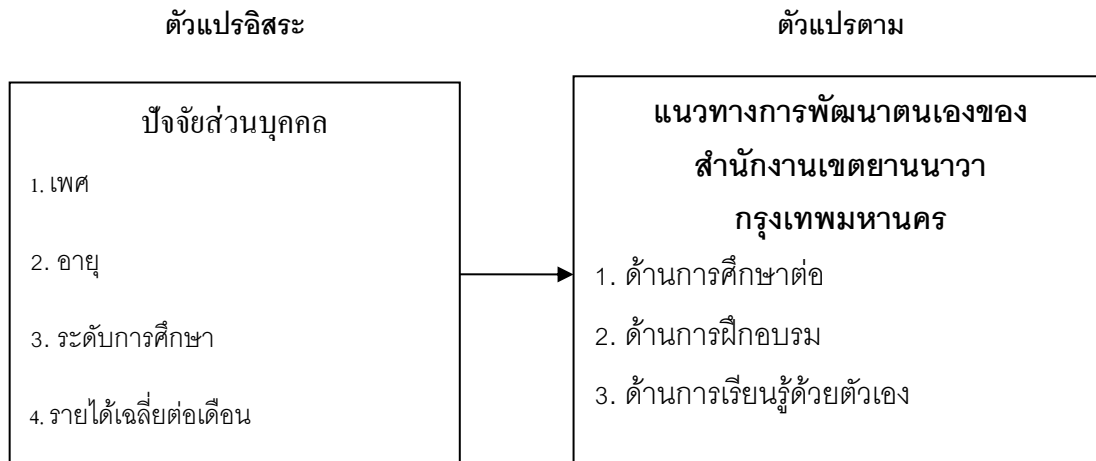
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 548 คน ประกอบด้วย ลูกจ้างประจำ 351 คน ลูกจ้างชั่วคราว 197 คน (สำนักงานเขตยานนาวา, 2568) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 224 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย

3. พื้นที่ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความต้องการ

วิจิตร อวระกุล (2556) กล่าวว่าความต้องการ (Need) เป็นความต้องการของมนุษย์ หมายถึงสภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีความต้องการที่จะมี หรือให้ได้มาซึ่งสิ่งเหล่านั้น ซึ่งมีความต้องการจำเป็นที่เป็นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางด้านสังคม การที่บุคคลখনขวายให้ได้มาซึ่งที่ตนยังขาดอยู่จะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้งด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการประสบการณ์ จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาตามความต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2555) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึก เหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้ จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็น ความต้องการทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ

ศรีชล ฉายาพงษ์ (2558) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง ความต้องการของคนที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นสิ่งที่เกิดขึ้น ตลอดเวลา ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ ทำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของตน ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความเจริญก้าวหน้า มนุษย์ย่อมต้องปรารถนาที่จะพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ ทำให้ ตนเองมีศักยภาพ สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วรารณ ตระกูลสถิตย์ (2557) ได้ให้ ความเห็นว่าความต้องการจำเป็น (Need) เป็นสิ่งที่ชีวิตจะขาดเสียมิได้ และผลจากการศึกษาหลาย ชิ้นชี้ให้เห็นว่าทุกภิกขุ ทาทาง หรืออาการที่มนุษย์แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นมาจาก แรงผลักดันของความต้องการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ความต้องการอาจเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมา ภายหลัง และจากสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ต้องเรียนรู้ที่เป็นความต้องการทางชีววิทยาทั้งที่เป็นสิ่งที่ แสดงออกมาให้เห็นได้ และสิ่งที่ซ่อนอยู่ใน

มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์ (2558) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง ความต้องการอยากได้ หรือประสงค์จะได้ และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

สรุป ความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลรู้สึกขาดบางสิ่งบางอย่าง และมีความปรารถนาหรือแรงผลักดันภายในที่จะไขว่คว้าหรือแสวงหาเพื่อให้ได้สิ่งนั้นมา ทั้งนี้ ความต้องการอาจเกิดจากปัจจัยทางร่างกาย จิตใจ สังคม หรือการเรียนรู้ และเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการพัฒนาตนเองของมนุษย์”

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, s Hierarchy of Needs) (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2555) กล่าวว่า มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น ระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองของมนุษย์ก็จะมี ความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยมีลำดับขั้นความต้องการ ดังนี้

1.1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ในระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นที่มากกระตุ้น

1.2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or Safe Needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวจากตัวเองและจากต่อการสูญเสีย ตำแหน่งหน้าที่การงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย

1.3 ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ การยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่นความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confidence)

1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการในระดับ สูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จเพื่อให้มีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในระดับสูงสุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ คือบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็นบุคลากรประเภทลูกจ้างประจำ จำนวน 351 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 197 คน รวมทั้งสิ้น 548 คน (สำนักงานเขตยานนาวา, 2568) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ ตารางสำเร็จรูปของทา

โรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวนตัวอย่าง 224 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อคัดเลือกบุคลากรจำนวน 224 คน จากประชากรทั้งหมด 548 คน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดอย่างเพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ศึกษารายละเอียดส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ให้เลือกตอบ (Check List) เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีลักษณะเป็นแบบปลายปิด ได้แก่ ศึกษาด้านการศึกษาต่อ ด้านการฝึกอบรม และด้านการเรียนรู้ด้วยตัวเอง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเองของบุคลากรจากทั้งตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการออกแบบแบบสอบถาม

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากแหล่งข้อมูลทางวิชาการ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ศึกษาความหมาย แนวคิด ทฤษฎี หลักการ และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อจัดทำเป็นนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดข้อความคำถามในแบบสอบถาม

4. พัฒนาแบบสอบถามประเภทปลายปิด เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตนเองของบุคลากรในด้านการศึกษาต่อ การฝึกอบรม และการเรียนรู้ด้วยตนเอง

5. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงให้เหมาะสม ก่อนจัดพิมพ์และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสืออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบในการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการอนุญาตให้เก็บข้อมูลในพื้นที่เป้าหมายได้อย่างเป็นทางการ

2. ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ความเข้าใจตรงกัน และสร้างความเชื่อมั่นในด้านการรักษาความลับของข้อมูล

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามที่ตอบกลับมา พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวนทั้งสิ้น 224 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนดังนี้

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

5. นำคะแนนที่ได้มาจัดพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 224 คน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส โดยใช้ความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน

3. วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมรายด้าน และรายข้อ

4. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้ ตามแนวทางของ *เบสท์* (Best, 1981) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 แปลความหมายว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 แปลความหมายว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 แปลความหมายว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 แปลความหมายว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 แปลความหมายว่า มีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับน้อยสุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้นำสถิติต่าง ๆ มาใช้ดังนี้

1. การคำนวณร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงสัดส่วนหรือความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม โดยคำนวณจากจำนวนข้อมูลแต่ละกลุ่มเทียบกับจำนวนข้อมูลทั้งหมด

2. การคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อแสดงค่ากลางหรือค่าที่แทนลักษณะโดยรวมของข้อมูลในแต่ละตัวแปร โดยใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามา

3. การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงความแปรปรวนหรือความแตกต่างของข้อมูลในแต่ละชุดข้อมูล ว่าข้อมูลนั้นกระจายอยู่ห่างจากค่าเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด

ข้อมูลที่ได้จึงถูกนำมาวิเคราะห์และตีความตามหลักสถิติที่เหมาะสม เพื่อให้ผลการศึกษาที่น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 28-37 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีสถานภาพสมรส ตามลำดับ

2. ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.25) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45) อันดับรองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.38) เท่ากับ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.30) ตามลำดับ

2.1 ด้านการศึกษาต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เพื่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.37) อันดับรองลงมาคือ เพื่อปรับคุณวุฒิที่มีอยู่ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.40) เท่ากับ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในงาน ($\mu = 3.81$, S.D. = 0.54) เพื่อปรับเงินเดือน ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.45) เพื่อพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.44) และอันดับสุดท้ายคือ เพื่อความก้าวหน้าวิชาชีพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

2.2 ด้านการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากอันดับแรกคือ ความรู้ ทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.54) เท่ากับ ความรู้ ทักษะพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 5.00$, S.D. = 0.37) อันดับรองลงมาคือ ความรู้ ทักษะวิชาชีพเฉพาะ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.58) และอันดับสุดท้ายคือ ความรู้ ทักษะ พัฒนาการสายงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

2.3 ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เรียนรู้จากห้องสมุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.25) อันดับรองลงมาคือ เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.34) เรียนรู้จากผู้มี

ประสบการณ์ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.54) และอันดับสุดท้ายคือ เรียนรู้จากฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.40) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน อันดับแรกคือ ด้านการฝึกอบรม อันดับรองลงมาคือ ด้านการศึกษาต่อ เท่ากับ ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการศึกษาต่อ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกคือ เพื่อดำเนินหน้าที่การทำงานที่สูงขึ้น อันดับรองลงมาคือ เพื่อปรับคุณวุฒิที่มีอยู่ เท่ากับเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถประสานงาน เพื่อปรับเงินเดือน เพื่อพัฒนาองค์กร และอันดับสุดท้ายคือ เพื่อความก้าวหน้าวิชาชีพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญฤดี แก้วนามูล (2565) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัด มีความต้องการพัฒนาการศึกษาต่อ มากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการพัฒนาการเข้ารับการฝึกอบรมมาก ด้านการศึกษาดูงานและฝึกงาน และด้านการพัฒนาตนเองเป็นลำดับน้อยที่สุด การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัด ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการพัฒนาการศึกษา ดูงานและฝึกงานแตกต่างกัน และพบว่าวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัด มีความต้องการพัฒนาแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริวดี ชูเชิด (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากร ผู้บริหาร หรือองค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความผันแปรที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในยุคที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งองค์กรจะต้องมี

การนำเอากิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสอน

งาน การเปลี่ยนงาน หรือแม้กระทั่งการให้บุคลากรไปศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การกำหนด และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถบรรลุตามเป้าหมายของตนเองและขององค์กรได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำสมรรถนะไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น สามารถนำสมรรถนะไปใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และสามารถนำสมรรถนะไปใช้ในการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) ควรให้บุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา ได้รับการเรียนรู้ด้านทักษะ เทคนิคการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น และเพื่อปรับปรุงให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2) ควรให้บุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา เข้าอบรมหลักสูตรที่มีความจำเป็นและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้มีความชำนาญหรือทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม

3) ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา ได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองตามความเหมาะสมและความถนัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

2) ควรศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

3) ควรศึกษาการประเมินผลความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

กมลฉัตร อยู่เจริญพงษ์. (2564). **ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ขวัญฤดี แก้วนามูล. (2565). **ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการเทศบาลตำบลคลองด่าน อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บัณฑิตย์ อินทรจีน. (2556). **การบริหารงานบุคคลและการสัมมนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ: พีระพัฒนา.

ประภาพร เลิศการณ. (2566). **ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัฐศาสตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ประวิทย์ แก้วหอม. (2565). **ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ปาริฉัตร สุทธิพงษ์. (2564). **การจัดการงานบริการประชาชนในเขตเมืองของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

มณฑิรา สุวรรณมณีรัตน์. (2553). **ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรเทศบาลตำบลแหลมฉบัง อำเภอลำลูกกา จังหวัดนครราชสีมา**. ปัญหาพิเศษรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วราภรณ์ ต้นติโกธร. (2565). **การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรภาครัฐ: แนวทางและแนวคิดร่วมสมัย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชัย วงศ์ศิริ. (2562). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในยุคเปลี่ยนผ่าน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.

วราภรณ์ เขียวโพธิ์. (2558). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

ศิริชล ฉายาพงษ์. (2558). **ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร และชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 2 ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม และสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สมภาพ ห่วงทอง และสุทธิศักดิ์ สุริรักษ์. (2564). ความต้องการพัฒนาตนเองด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติการ โรงพยาบาลบ้านคา จังหวัดราชบุรี. **วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม**, 1(1), 51-64.

สิริวดี ชูเชิด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)**, 12(1), 223-238.

สิริรัตน์ วรรณกุล. (2566). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของเด็กและเยาวชน ของศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานเขตยานนาวา. (2567). **โครงสร้างสำนักงานเขตยานนาวา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตยานนาวา.

สำนักงานเขตยานนาวา. (2567). **ร่างเอกสารงบประมาณ ฉบับที่ 3 งบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เล่มที่ 8**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตยานนาวา.

สำนักงานเขตยานนาวา. (2568). **อัตรากำลัง**. กรุงเทพฯ: สำนักงานเขตยานนาวา.

Alderfer, C. P. (1976). **ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow**. New York: Harper and Row.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. John Wiley & Sons, New York.

McClelland, D.C. (1961). **The achieving society**. Van Nostrand.

Nadler, L. (1980). **Corporate Human Resource Development**. New York: American Society for Training and Development.

การพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง

อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

QUALITY DEVELOPMENT OF REVENUE COLLECTION WORK

IN BANG MUANG MUNICIPALITY, BANG YAI DISTRICT,

NONTHABURI PROVINCE

อาคม เงินลา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 18,552 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซีและมอร์แกน ได้จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test, ANOVA และ LSD

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับระดับคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพ การพัฒนา งานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the quality development of revenue collection work in Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, and (2) to study factors affecting the quality development of revenue collection work in Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province.

The research was quantitative. The population consisted of 18,552 residents in Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province. The sample consisted of 384 residents of Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, selected through a stratified random sampling technique using Krejci and Morgan's table. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed using frequencies, percentages, means, standard deviations, t-tests, ANOVA, and LSD.

The research results that (1) The quality development of revenue collection work in Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province, overall, was at a high level ($\bar{X} = 4.22$). Considering the individual questions, the service provided by the staff was particularly important. The highest mean score ($\bar{X} = 4.32$) was found to be highly positive. This was followed by the facilities aspect, which had an average score ($\bar{X} = 4.30$). The lowest mean score ($\bar{X} = 3.38$) was found for service processes and procedures, (2) the factors affecting the quality development of revenue collection work in Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province was found that people of different genders, ages, education levels, occupations, and average monthly incomes had different opinions on the quality development of revenue collection work in Ban Bang Muang Municipality, Bang Yai District, Nonthaburi Province.

Keywords: Development, Quality, Revenue Collection Work, Ban Bang Muang Municipality, Nonthaburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายหลังเมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 สาระสำคัญของ การกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ถูกบัญญัติให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในมาตรา 283 โดยนอกจากจะบัญญัติในเรื่องความเป็นอิสระทางการเงินและการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังกำหนดให้ต้องมีการตรากฎหมายรายได้ท้องถิ่น เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม ตามลักษณะของภาษีแต่ละชนิด การจัดสรรทรัพยากรในภาครัฐ และการมีรายได้ที่เพียงพอกับรายจ่ายตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงระดับขั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น สถานะทางการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความยั่งยืนทางการคลังของรัฐ ซึ่งการกระจายอำนาจด้านการคลัง (Fiscal Decentralization) หมายถึง การให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่ม ซึ่งอาจจะมาจากภาษีท้องถิ่น ภาษีแบ่งเงินอุดหนุน ขณะเดียวกันให้มีความรับผิดชอบและมีอำนาจการใช้จ่ายงบประมาณและการตรวจสอบตามกระบวนการของท้องถิ่น ลดการควบคุมจากรัฐบาล มักดำเนินการพร้อมกับการกระจายอำนาจการบริหารและปกครอง (อำนาจ กัลปวัฒน, 2565)

นอกจากนี้การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีเป้าหมายหนึ่ง ที่สำคัญคือการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แม้ว่าการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาได้เห็นความสำเร็จในภาพรวม ของการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิมเป็นอย่างมาก แต่การเพิ่มขึ้นของรายได้ส่วนใหญ่มาจากการจัดสรรรายได้ประเภทต่าง ๆ ทั้งที่อยู่ในรูปของภาษี จัดสรรหรือเงินอุดหนุนของรัฐบาลซึ่งยังไม่สามารถถือเป็นความสำเร็จที่แท้จริงของการกระจายอำนาจทางการเงินการคลังที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ จึงสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถพึ่งตนเองในทางการคลังได้เลย ที่สำคัญยิ่งกว่านั้น ยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ในการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ขณะที่รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอัตราการเติบโตที่ลดลงและพึ่งพิงเงินจากรัฐบาลเป็นส่วนใหญ่ทำให้เห็นได้ว่าการกระจายอำนาจทางการคลังที่ผ่านมาไม่ได้ ส่งเสริมความเป็นอิสระทางการคลังแต่อย่างใด ซึ่งเป็นโจทย์สำคัญว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะ เพิ่มการเติบโตของรายได้ให้เพียงพอกับความต้องการบริการสาธารณะที่มีแนวโน้มสูงขึ้นได้อย่างไร เพราะหากขีดความสามารถทางรายได้ยังไม่มากกว่าเดิม เพียงแค่จำนวนประชากรที่มากขึ้นก็อาจกดดันให้เกิดภาวะการขาดดุลการคลังของท้องถิ่นตามมาขณะที่รัฐบาลจะยังสามารถจัดสรรเงิน เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นท างานต่อไปได้อีกนานเพียงใดในเมื่อภาระทางการคลังของรัฐบาลมี แต่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ปัจจุบันแม้จะมีแนวคิดในการแบ่งรายได้จากภาษีให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้นแต่ก็ยังไม่ปรากฏเป็นรูปธรรมและไม่มีการตัดสินใจร่วมจากองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งจากภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต รวมไปถึงจากภาษีที่ดิน เป็นต้น ภายใต้
 สภาวะการณ์ดังกล่าวย่อมเสี่ยงที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูญเสียความมีอิสระและความ
 หลากหลายในการบริหาร จัดการเชิงพื้นที่ซึ่งหากละเลยปัญหาความขาดแคลนรายได้ที่เพียงพอย่อมเป็น
 การลดทอน การพัฒนาการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นและการจัดการตนเองเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการ
 อย่าง เหมาะสมตามความต้องการย่อมเป็นไปได้ยาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบาง
 ใหญ่ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง
 อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมือง
 บ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาล
 เมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บ
 รายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้
 เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงาน
 จัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

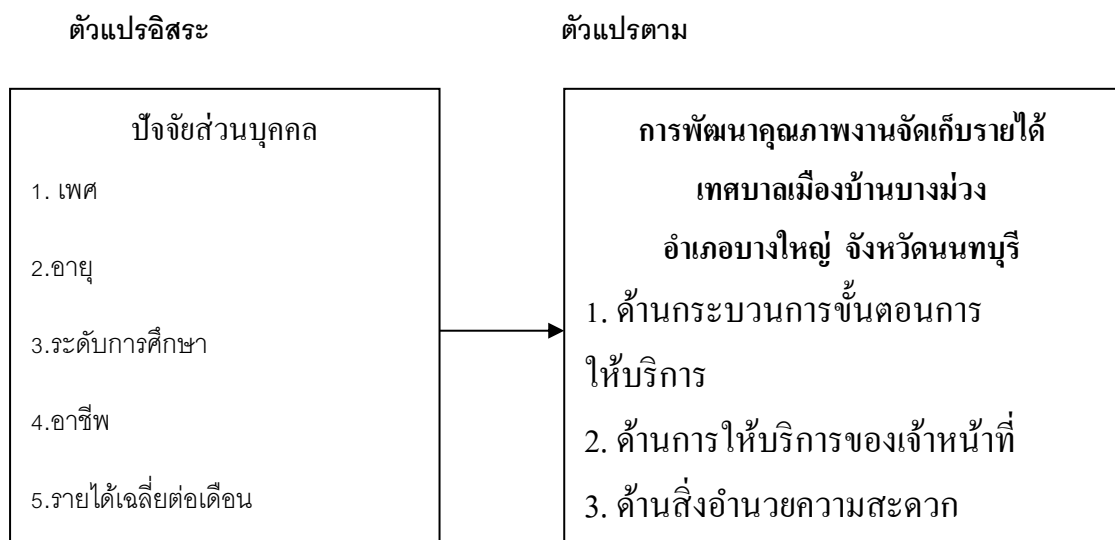
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 18,552 คน (เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกนได้ จำนวน 384 คนโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความหมายการพัฒนา

ทศพล กฤตยพิสิฐ (2550) ได้กล่าวถึง “การพัฒนา” โดยอ้างถึงว่ามีความหมายต่าง ๆ เหล่านี้

ความหมายแรก คือ การพัฒนาตามความหมายจากรูปศัพท์ ที่ปรากฏในพจนานุกรม ระบุว่า “ทำให้เจริญ คือ ทำให้เติบโต งอกงามและมากขึ้น หรือ การเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ไปสู่ระดับที่ขยายตัวขึ้น”

ความหมายต่อมา คือ ความหมายทั่วไปคือ “การกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบหรือการทำให้ดีขึ้นกว่าเดิมที่กว้างอย่างเป็นระบบ”

ความหมายโดยทั่วไป คือ “การกระทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่ง ไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่ดีกว่าอย่างเป็น “ระบบ”

ความหมายทางด้านการวางแผน คือ “การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเตรียมการของ มนุษย์ไว้ล่วงหน้าในลักษณะของแผนงานหรือโครงการแล้วบริหารจัดการให้เป็นไปตามแผน และโครงการจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้”

อมรรัตน์ ชัยขรรค์เมือง (2547) ได้ให้ความหมายของการพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่มุ่งเน้นให้เกิดการแก้ปัญหาต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของสมาชิกในสังคมนั้น

แสงนภา ทองวิทยา (2544) การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเพื่อเพิ่มความสามารถของคนส่วนใหญ่ ใน 3 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนา หมายถึง ความก้าวหน้า ซึ่งถ้าเป็นเรื่องเศรษฐกิจก็เรียกว่าความเจริญ ก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ถ้าทางสังคมก็เป็นเรื่องของเรามีเหตุผล ตลอดจนระบบและกลไก ซึ่งเอื้ออำนวยให้สามารถใช้เหตุผลเป็นหลักในการตัดสินใจ และจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

2. การพัฒนามีความหมายรวมถึง ความมั่นคง ถ้าเป็นทางเศรษฐกิจก็หมายถึงเสถียรภาพ ทางเศรษฐกิจ คือไม่มีปัญหาเรื่อง เงินเฟ้อ เงินฝืด ถ้าในทางสังคมความมั่นคงก็คือสังคมมีความสุข สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้โดยปราศจากความรุนแรง

3. การพัฒนานอกจากจะหมายถึงความก้าวหน้า และความมั่นคงแล้วยังหมายถึง ความเป็นธรรม อีกด้วย ในลักษณะที่ว่าประชาชนทุกคนในฐานะที่เป็นสมาชิกในสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และได้รับ ผลตอบแทนจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาตามสมควร จากความหมายของการพัฒนาข้างต้น

นอกจากนี้ การพัฒนา (Development) ยังมีความหมายเป็นสองนัย คือ

1. ในความหมายอย่างแคบ การพัฒนา หมายถึง การประดิษฐ์คิดค้นหรือริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา และนำมาใช้เป็นครั้งแรก เช่นการคิดค้นกระแสไฟฟ้า การประดิษฐ์เครื่องคอมพิวเตอร์

2. ในความหมายอย่างกว้าง การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นของระบบต่าง ๆ ในสังคมที่ได้รับการยอมรับจากคนในสังคมนั้น โดยมีหลักที่ใช้ในการพิจารณาโดยมีจุดเน้นอยู่ที่ลักษณะของการพัฒนา คือ

- การเปลี่ยนแปลงในด้านปริมาณ คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม ทุกด้านให้ดีขึ้นหรือเหมาะสมกว่า สภาพที่เป็นอยู่เดิม

- มีลักษณะเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างมีลำดับขั้นตอนต่อเนื่องกันไป

- มีลักษณะเป็นพลวัตร ซึ่งหมายความว่าเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง

- มีลักษณะเป็นแผนและโครงการ คือ เกิดขึ้นจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้าว่าจะเปลี่ยนแปลง ใคร ด้านใด ด้วยวิธีการใด เมื่อใด ใช้งบประมาณและสิ่งสนับสนุนเท่าใด ใครรับผิดชอบ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 18,552 คน (เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง, 2567) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกนได้จำนวน 384 คนโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Check List) เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี มีลักษณะเป็นแบบปลายปิดได้แก่ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา รวมถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ศึกษาความหมาย ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และองค์ประกอบของตัวแปร เพื่อจัดทำเป็นนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ และนำนิยามดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม
4. พัฒนาแบบสอบถามแบบปลายปิดสำหรับใช้ในการเก็บข้อมูลในประเด็นเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
5. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อรับคำแนะนำและปรับปรุงก่อนนำไปจัดพิมพ์และใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. ขออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีถึง นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับมา

3. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว มีความสมบูรณ์จำนวน 384 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 %

4. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนดังนี้

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

5. นำคะแนนที่ได้มาจัดพิมพ์ลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง จำนวน 384 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอ บางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมรายด้านและรายข้อ และโดยรวมและรายด้าน

3. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติมาแปลผลดังนี้ ตามแนวทางของ เบสท์ (Best, 1977) ซึ่งแบ่งคะแนนเป็นช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความหมายว่า มีความคิดเห็นน้อยสุด

4. ค่าสถิติร้อยละ โดยใช้สูตร (นิสาร์ตน์ ศิลปะเดช, 2542)

P แทน

$F \times 100$

$$\frac{\quad}{N}$$

เมื่อ

P แทน ค่าร้อยละ

F แทน จำนวนหรือความถี่ที่ต้องการหาค่าร้อยละ

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5. ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2542)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

กำหนดให้ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

x = คะแนน

f = ความถี่

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

6. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{(\sum fx)^2}{n} \right]}$$

กำหนดให้ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

 $\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน $\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน แต่ละจำนวนที่ยก

กำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

7. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) แล้วนำผลสรุปที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสรุปอ้างอิงไปยังลักษณะประชากร โดยใช้สถิติ

7.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test

7.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติ F-test หรือ ANOVA หากพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบค่าความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference test)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี สรุปผลได้ดังต่อไปนี้

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

2. ระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.32$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.30$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.43$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.41$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.39$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน

กลาง พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.32$) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.35$) ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพัก

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่อภัยภัยดีพุดจาเรียบร้อย สุภาพ ($\bar{X} = 4.00$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาสถานที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีห้องน้ำสะอาด และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.26$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.21$) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ที่แตกต่างกัน

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถอภิปรายรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า มีการให้บริการตามลำดับมาก่อนมาหลัง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนและวิธีการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พยายามสร้างความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีการให้บริการต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดพัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบรรพต วีระศักดิ์ (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบปัจจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพบว่า 1) การปรับปรุงสถานที่ให้บริการ 2) พัฒนาระบบการให้บริการโดยการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน 3) กระจายอำนาจไปให้หน่วยงานในระดับท้องถิ่น และ 4) การกำหนดจุดรับบริการแยกตามประเภทของการให้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า เจ้าหน้าที่แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่อหยาศัยดี พูดจาเรียบร้อยสุภาพ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บำรุง กันติผาธรรม (2565) ได้ศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของฝ่ายทะเบียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสัมพันธ์ปัจจัยนวัตกรรมการบริการ ด้านกระบวนการมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือสถานที่จอดรถเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด และเหมาะสม มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีการจัดน้ำดื่มบริการแก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรำเพย จิตต์จารึก (2566) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า 1) ความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล บางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ 2) การรับรู้จริงหลังรับบริการของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเป็นอันดับหนึ่ง 3) การประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมมีคุณภาพบริการเป็นเลิศ

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ

บ้านาญ ชายเกษมกิจ (2566) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านใน 5 มิติ

ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของผู้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการตอบสนองผู้รับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด และข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพงานจัดเก็บรายได้ เทศบาลเมืองบ้านบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความต่อเนื่องมากขึ้น และควรทบทวนขั้นตอนการให้บริการให้มีความรวบรัด ชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อเพิ่มความเร็วในการให้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรเสริมสร้างศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมด้านการบริการและทักษะการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาระดับคุณภาพที่ดี

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่ยังขาด เช่น การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มอย่างเพียงพอ และควรพัฒนาให้เป็นมิตรกับผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนความคิดเห็นของประชาชนได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น พฤติกรรมการให้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางพัฒนาการบริการอย่างตรงจุด

2.3 ควรศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม มาใช้ร่วมกับแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้บริการ

บรรณานุกรม

- กรุงเทพมหานคร. (2559). การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร ฉบับที่ 59. 27 เมษายน. ราชกิจจานุเบกษา, หน้าที่ 61- 90.
- จินตนา บุญบงการ. (2557). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2559). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจษฎา ยอดรัก. (2565). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : ศึกษากรณี
- สำนักงานเขตคลองเตย. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉันทนา อุดรสีทธิ. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนของสำนักงานเขตบางนา กรุงเทพมหานคร. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บ้านาญ ชายเกษมกิจ. (2566). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลในอำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- บำรุง กันติมาธรรม. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียน อ ง ค์ ก า รบริหารส่วนตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารสังคมศาสตร์ ปัญญาพัฒน์, 6(2), 233-244.
- บัวแก้ว ถาวรบุญทรัพย์. (2559). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15(1), 139-148.
- บรรพต วีระศักดิ์. (2566). คุณภาพของการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ที่ อ ง ถึ นเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. Journal of Modern Learning Development, 7(5), 301-313.

จำเพย จิตต์จาร์ก. (2566). **คุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบางปะหัน อำเภอบาง**

ปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2559). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: บริษัท ประชาชน จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2554). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). **ทฤษฎีการประเมิน.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2559). **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัจฉกร. (2556). **ศิลปะการให้บริการ.** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สำราญ ศรีสำอาง. (2566) . **คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี.** *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(7), 1-13.

สุพักตร์ พิบูลย์. (2551). **ชุดเสริมทักษะการประเมินโครงการ.** นนทบุรี: จตุพร ดีไซน์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณะ. (2556). **การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Crosby, P. B. (1988). **Quality is Free.** New York: McGraw-Hill

Gronroos, C. (1990). **Service Management and Marketing.** Massachusetts: Lexington Book.

Kotler, P. (1998). A Generic Concept of Marketing. **Marketing Management**, 7, 48-54.

Lewis, M., & Bloom, B. (1983). **Organization Behavior.** New York: Mc Graw Hill

Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1985). **Systematic Evaluation: A Self-Instructional. Guide to Theory and Practice.** Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.

Thomas, J. W., & Penchansky, R. (1984). Relating satisfaction with access to utilization of services. **Medical Care**, 553-568.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. The Free Press, New York.

การจัดการสาธารณะและมาตรการรับมือของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบท

ในเมืองเจิ้งโจว สาธารณรัฐประชาชนจีน

PUBLIC MANAGEMENT AND COUNTERMEASURES OF RURAL ELDERLY CARE
SERVICE

IN ZHENGZHOU CITY, THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

นางสาวซิน เฉิน (Miss Xin Chen)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความท้าทายสำคัญที่ส่งผลต่อการเข้าถึงความสามารถในการจ่าย และคุณภาพของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทของเมืองเจิ้งโจว (2) เพื่อวิเคราะห์บทบาทของรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การปรับนโยบาย และการจัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในชนบท และ (3) เพื่อเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกลยุทธ์การบริหารจัดการภาครัฐของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทของเมืองเจิ้งโจว

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรประกอบด้วยผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ผู้ดูแลบุคลากรทางการแพทย์ และข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตชนบทเจิ้งโจว ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความท้าทายในการดูแลผู้สูงอายุในเขตชนบท ได้แก่ การขาดแคลนบริการช่องว่างด้านเงินทุน การดำเนินนโยบายที่อ่อนแอ การขาดแคลนผู้ดูแล และความเหลื่อมล้ำระหว่างเมืองและชนบท (2) รูปแบบที่เน้นชุมชน การจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม และนวัตกรรมนโยบาย ล้วนเป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุง และ (3) การบริหารจัดการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยนโยบายที่บูรณาการ การฝึกอบรมกำลังคน การบูรณาการเทคโนโลยี และการจัดหาเงินทุนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการสาธารณะและมาตรการ, บริการดูแลผู้สูงอายุ, เมืองเจิ้งโจว

ABSTRACT

This research objectives were (1) To study the key challenges that affect the accessibility, affordability and quality of rural elderly care services in Zhengzhou; (2) To analyze the role of community elderly care models, policy adjustments and resource allocation in improving the provision of rural elderly care services; and (3) To propose suggestions for improving the public management strategy of rural elderly care services in Zhengzhou and improving the elderly care service system.

The research was a mixed methodology research. The sample size was 385 respondents, obtained by stratified random sampling. The key informants were five senior managers/officials, obtained by purposive sampling. The instruments used were a structured questionnaire and semi-structured interviews. The statistics used were descriptive statistics (mean, standard deviation) and content analysis.

The research results found that (1) The challenges in rural elderly care include service shortages, funding gaps, weak policy implementation, caregiver shortages, and urban-rural disparities; (2) community-based models, optimized resource allocation, and policy innovation are crucial for improvement; and (3) Effective public management requires integrated policies, workforce training, technology integration, and sustainable funding.

Keywords: Public Management and Measures, Elderly Care Services, Zhengzhou City

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรสูงอายุในประเทศจีน ปัญหาการดูแลผู้สูงอายุกลายเป็นความท้าทายสำคัญของรัฐบาล โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ตามสถิติล่าสุด คาดว่าภายในปี ค.ศ. 2030 ประชากรจีนมากกว่า 30% จะมีอายุ 60 ปีขึ้นไป การไหลออกของแรงงานในพื้นที่ชนบทอย่างต่อเนื่องและช่องว่างการพัฒนาระหว่างเมืองและชนบทที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวอ่อนแอลง และปัญหาผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวและถูกทิ้งไว้ในชนบทมีความรุนแรงมากขึ้น

เจ้โจว เมืองหลวงของมณฑลเหอหนาน เป็นกรณีศึกษาที่สะท้อนปัญหาเหล่านี้
แม้พื้นที่เมืองจะมีความก้าวหน้าในการพัฒนาบริการดูแลผู้สูงอายุ
แต่พื้นที่ชนบทยังคงเผชิญกับอุปสรรคสำคัญในด้านความพร้อมของบริการ การเข้าถึงสถานพยาบาล
และคุณภาพการดูแล ปัญหาหลักคือการขาดแคลนผู้ดูแลผู้สูงอายุและโปรแกรมฝึกอบรม
ตลอดจนความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจระหว่างเมืองและชนบทที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขและสวัสดิ
การสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความท้าทายสำคัญที่ส่งผลต่อการเข้าถึง ความสามารถในการจ่าย
และคุณภาพของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทของเมืองเจ้โจว
2. เพื่อวิเคราะห์บทบาทของรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การปรับนโยบาย
และการจัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาการให้บริการดูแลผู้สูงอายุในชนบท
3.
เพื่อเสนอข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการภาครัฐของบริการดูแลผู้สูงอายุใน
ชนบทของเมืองเจ้โจว และพัฒนาระบบบริการดูแลผู้สูงอายุ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความเพียงพอของนโยบายการบริหารจัดการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเข้าถึงบริการดูแล
ผู้สูงอายุในชนบทเจ้โจว นโยบายที่มีโครงสร้างดีและเพียงพอเอื้อต่อการปรับปรุงการเข้าถึงบริการ
2. คุณภาพบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทเจ้โจวได้รับอิทธิพลสำคัญจากความพร้อมของทรัพยากร
ประสิทธิภาพของนโยบายการบริหารจัดการสาธารณะ และการนำรูปแบบการดูแลในชุมชนมาใช้

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เน้นการประเมินระบบดูแลผู้สูงอายุในปัจจุบันในชนบทเจ้โจว
โดยเน้นการระบุความท้าทายด้านการเข้าถึง ความสามารถในการจ่าย และคุณภาพบริการ

รวมถึงการตรวจสอบประสิทธิผลของกรอบการบริหารจัดการสาธารณะ โปรแกรมฝึกอบรมผู้ดูแล และกลไกการจัดสรรทรัพยากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) ผู้ดูแล บุคลากรทางการแพทย์ และข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับบริการดูแลผู้สูงอายุในเขตชนบทจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ชนบทของเมืองจันทบุรี เมืองหลวงของมณฑลเหอหนาน สาธารณรัฐประชาชนจีน

ขอบเขตด้านเวลา

ปีการศึกษา 2568 (ค.ศ. 2025)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: นโยบายการบริหารจัดการสาธารณะ, การจัดสรรทรัพยากร, รูปแบบการดูแลในชุมชน, โครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณสุข, ปัจจัยเศรษฐกิจและประชากรศาสตร์, เงินทุนและการสนับสนุนจากรัฐบาล
ตัวแปรตาม: การบริหารจัดการสาธารณะและมาตรการรับมือของบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทเมืองจันทบุรี

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้อาศัยทฤษฎีการบริหารจัดการสาธารณะหลายแนวทาง ได้แก่ การบริหารราชการสาธารณะแบบดั้งเดิม (Traditional Public Administration) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และการกำกับดูแลสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance: NPG) โดยใช้แนวคิดการจัดสรรทรัพยากรตามทฤษฎี Resource-Based View (RBV) และแนวทางการดูแลในชุมชนตามมุมมองนิเวศวิทยาสังคม (Social-Ecological Perspective) รวมทั้งทฤษฎีมาตรการรับมือนโยบาย (Policy Countermeasures) ตามกรอบสถาบันนิยม (Institutional Theory) ของ DiMaggio and Powell (1983)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ใช้ทั้งวิธีเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร ได้แก่ ผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) ผู้ดูแล บุคลากรทางการแพทย์ และข้าราชการในเขตชนบทจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้มาจากวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structured Interview) แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป โครงสร้างพื้นฐานการดูแลผู้สูงอายุ การจัดสรรทรัพยากรและการสนับสนุนนโยบายภาครัฐ ความพึงพอใจต่อการบริการดูแลผู้สูงอายุ และข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลเชิงปริมาณผ่านแบบสอบถามออนไลน์และออฟไลน์ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน การสัมภาษณ์ใช้เวลา 45-60 นาที และบันทึกเสียงด้วยความยินยอมของผู้ให้ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้สเกล Likert 5 ระดับ

สรุปผลการวิจัย

1. เมืองค์ประกอบ 6 ด้านของระบบบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทเชิงใจได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการสาธารณะ การจัดสรรทรัพยากร รูปแบบการดูแลในชุมชน โครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณสุข ปัจจัยเศรษฐกิจและประชากรศาสตร์ และเงินทุนและการสนับสนุนจากรัฐบาล
2. มีแนวทางการบริหารจัดการทั้งหมด 18 ข้อสำหรับการปรับปรุงบริการดูแลผู้สูงอายุในชนบทเชิงใจ แบ่งเป็นองค์ประกอบละ 3 แนวทาง ได้แก่ การกำหนดและดำเนินนโยบาย การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่น กรอบกฎระเบียบ ความเป็นธรรมในการกระจายทรัพยากร ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การดูแลช่วยเหลือกันในชุมชน บริการดูแลที่บ้าน กิจกรรมทางสังคมและนันทนาการ อุปกรณ์การแพทย์ฉุกเฉิน การบูรณาการบริการทางการแพทย์และการดูแล สุขอนามัยและการเข้าถึง ปัจจัยด้านประชากรสูงอายุและการย้ายถิ่น รายได้และความสามารถในการจ่าย โครงสร้างการสนับสนุนครอบครัว เงินอุดหนุนและการจัดสรรงบประมาณ นโยบายประกันการดูแลระยะยาว และความร่วมมือภาครัฐ-เอกชน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ความท้าทายในการดูแลผู้สูงอายุในชนบทเชิงใจที่สำคัญ ได้แก่ การขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก ช่องว่างด้านเงินทุน และการขาดแคลนบุคลากรผู้ดูแล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang & Liu (2019) ที่พบว่าพื้นที่ชนบทเผชิญกับสิ่งอำนวยความสะดวกผู้สูงอายุที่ไม่เพียงพอและการกระจายตัวที่ไม่สม่ำเสมอ ผลการวิจัยยังสนับสนุนทฤษฎี New Public Governance ของ Osborne (2010) ที่เน้นเครือข่ายความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการให้บริการ รวมถึงแนวคิดของ Ansell & Torfing (2021) ที่เน้นการจัดสรรทรัพยากรแบบดิจิทัลผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย:

1. ควรพัฒนานโยบายดูแลผู้สูงอายุในชนบทที่มีความแตกต่างและมุ่งเป้าหมาย โดยกำหนดเงินอุดหนุนและมาตรฐานบริการตามความต้องการเฉพาะของแต่ละพื้นที่
2. จัดตั้งกลไกประสานงานข้ามหน่วยงาน โดยจัดตั้ง "ศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุชนบทระดับอำเภอ" เพื่อประสานทรัพยากรจากภาคสาธารณสุข การพยาบาล และประกันสังคม
3. ปรับปรุงระบบประกันการดูแลระยะยาวและขยายขอบเขตไปยังพื้นที่ชนบท
4. เพิ่มความโปร่งใสในการดำเนินนโยบายโดยจัดตั้งแพลตฟอร์มบริการสาธารณะ

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ:

1. สร้างระบบรับรองมาตรฐานบุคลากรดูแลผู้สูงอายุแบบลำดับขั้น และเชื่อมโยงกับค่าตอบแทน
2. พัฒนาศูนย์บริการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนให้เป็น "ศูนย์บริการ" ที่ครบวงจร
3. นำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาช่วยดูแลผู้สูงอายุ เช่น สายรัดข้อมืออัจฉริยะ การแพทย์ทางไกล

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป:

1. ศึกษาการผสมรวมการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว การช่วยเหลือกันในชุมชน และบริการวิชาชีพสมัยใหม่
2. วิจัยบริการดูแลผู้สูงอายุที่แบ่งตามกลุ่มย่อย ได้แก่ อายุ สุขภาพ และระดับเศรษฐกิจ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ไม่มีรายการ

ภาษาอังกฤษ

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.
- Chen, Z. M. (2020). The impact of digital publicity on the accuracy of health insurance policy understanding. *Journal of Contemporary Public Administration*, 13(2), 45-58.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Kettl, D. F. (2002). *The transformation of governance: Public administration for twenty-first century America*. Johns Hopkins University Press.
- Li, M., & Zhang, H. (2020). Research on the rural empty nest phenomenon and its social impact. *Journal of Population Studies*, 42(2), 15–22.
- National Bureau of Statistics of China. (2023). *Statistical Yearbook of China 2023*. China Statistics Press.
- Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Wang, G., & Wang, X. (2021). Problems and countermeasures of rural pension service system in my country. *Population Research*, (2), 80–91.
- Wang, Y., & Liu, Z. (2019). *Insufficient rural elderly care facilities and uneven distribution*. China Social Science Press.
- Zhang, L. (2022). Challenges to elderly care in rural areas. *Journal of Rural China Studies*, 8(1), 23-45.

การเปลี่ยนแปลงการก่อสร้างเมืองอัจฉริยะของบริการห้องสมุดสาธารณะ
ของเมืองเซินเจิ้น ประเทศจีน

TRANSFORMATION OF SMART CITY CONSTRUCTION OF PUBLIC LIBRARY
SERVICES

OF SHENZHEN CITY, CHINA

นางสาวจิงลี่ เฉา (Miss Jingli Cao)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจสถานการณ์การประยุกต์ใช้เฉพาะ เช่น การแนะนำทรัพยากรอัจฉริยะ ระบบยืม/ให้ยืมอัจฉริยะ การเพิ่มประสิทธิภาพพื้นที่อ่านหนังสือดิจิทัล และแนวทางการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในห้องสมุดประชาชนของเซินเจิ้น และ (2) เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โครงสร้าง และบุคลากร อันเนื่องมาจากการนำ AI มาใช้ในห้องสมุดประชาชนของเซินเจิ้น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรคือห้องสมุดประชาชนทั้งหมด 64 แห่งในเซินเจิ้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง ได้มาจากวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดห้องสมุด ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุด (15 คน) เจ้าหน้าที่บริการหน้าต่าง (30 คน) และผู้ให้บริการเทคโนโลยี (5 คน) เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง และการสังเกตภาคสนาม

ผลการวิจัยพบว่า (1) เทคโนโลยี AI ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในห้องสมุดประชาชนของเซินเจิ้น โดยมีอัตราการนำไปใช้สูงสุดในระบบยืม/คืนอัจฉริยะ (87%) และการแนะนำทรัพยากรดิจิทัล (78%) (2) โอกาสที่เกิดขึ้น ได้แก่ ประสิทธิภาพบริการเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 40% ส่วนความท้าทายหลัก ได้แก่ การขาดบูรณาการข้อมูลข้ามแผนก (62%) และการขาดแคลนบุคลากรที่มีทั้งความรู้ด้านห้องสมุดและ AI (มีเพียง 18% ที่ได้รับการฝึกอบรม)

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลง, เมืองอัจฉริยะ, ห้องสมุดสาธารณะ, เมืองเซินเจิ้น

ABSTRACT

This research objectives were (1) To explore the specific application scenarios (e.g., intelligent resource recommendation, smart borrowing/lending systems, digital reading space optimization) and implementation pathways of AI technologies in the public library services of Shenzhen; and (2) To analyze the organizational, structural, and talent-related challenges and opportunities brought by AI adoption in Shenzhen's public libraries.

The research was a mixed methodology research. Population was all 64 public libraries in Shenzhen. The sample size of 30 libraries was determined by stratified random sampling. Key informants were library managers (n=15), frontline service staff (n=30), and technology suppliers (n=5). Instruments included structured questionnaires, semi-structured interviews, and field observations.

The research results found that (1) AI technologies have been widely applied in Shenzhen's public libraries, with the highest adoption rate in intelligent borrowing/lending (87%) and digital resource recommendation (78%); and (2) opportunities include a 40% average increase in service efficiency, while key challenges involve insufficient cross-departmental data integration (62% of managers), and shortage of professionals with both library knowledge and AI skills (only 18% have received AI-related training).

Keywords: Transformation, Smart City, Public Library, Shenzhen City

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยการพัฒนาเชิงลึกของการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4

กระบวนการผังเมืองทั่วโลกแสดงให้เห็นแนวโน้มการพัฒนาที่ไม่เคยมีมาก่อน ตามรายงาน "Smart City Development Report" ของธนาคารโลก (2021) ณ ปี ค.ศ. 2021 มีเมืองทั่วโลกมากกว่า 1,000 แห่งที่กำลังผลักดันโครงการก่อสร้างเมืองอัจฉริยะ โดยจีนครองอันดับหนึ่งด้วยเมื่อนำร่องมากกว่า 500 แห่ง

ในบริบทของการก่อสร้างเมืองอัจฉริยะ

ห้องสมุดประชาชนในฐานะโครงสร้างพื้นฐานทางวัฒนธรรมและศูนย์บริการความรู้ของเมือง มีความสำคัญอย่างยิ่งในด้านการเปลี่ยนแปลงบริการและการพัฒนาเชิงนวัตกรรม เช่นเงิน

ในฐานะเมืองหน้าต่างของการปฏิรูปและเปิดประเทศของจีน มีข้อได้เปรียบเฉพาะในการก่อสร้างเมืองอัจฉริยะ โดยมีสถานีฐาน 5G จำนวน 46,000 แห่ง ที่ครอบคลุมทั่วเมืองสมบูร์น และแพลตฟอร์มข้อมูลเปิดของรัฐบาลที่มีชุดข้อมูลมากกว่า 2,000 ชุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการนำไปใช้และประสิทธิผลของเทคโนโลยีเมืองอัจฉริยะที่เกิดขึ้นใหม่ (5G, AI, Big Data) ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการห้องสมุดประชาชน โดยใช้ระบบห้องสมุดเงินเป็นกรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การออกแบบบริการที่เน้นผู้ใช้ในระบบนิเวศห้องสมุดอัจฉริยะ โดยระบุวิธีการที่ดีที่สุดในการปรับเนื้อหาและกระบวนการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้
3. เพื่อสำรวจกลไกความร่วมมือข้ามภาคส่วนระหว่างหน่วยงานรัฐบาล บริษัทเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดอัจฉริยะอย่างยั่งยืน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ห้องสมุดประชาชนที่มีการบูรณาการเทคโนโลยี 5G/AI/Big Data ในระดับสูงกว่า จะมีขีดความสามารถด้านนวัตกรรมบริการสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ
2. รูปแบบบริการห้องสมุดอัจฉริยะที่มีการปรับแต่งตามกลุ่มประชากรเฉพาะจะมีคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้สูงกว่าแนวทางมาตรฐานอย่างน้อย 30%
3. ห้องสมุดที่มีการสร้างสถาบันความร่วมมือข้ามภาคส่วนจะแสดงผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่แข็งแกร่งกว่าห้องสมุดที่พึ่งพาการสนับสนุนจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียว

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เน้น 3 มิติหลักของการเปลี่ยนแปลงบริการห้องสมุดประชาชนในบริบทเมืองอัจฉริยะ ได้แก่ การบูรณาการเทคโนโลยี (5G, AI, Big Data, IoT) นวัตกรรมบริการ (พื้นที่อัจฉริยะ การแนะนำส่วนบุคคล

โปรแกรมความรู้ดิจิทัล) และการเปลี่ยนแปลงการจัดการ
(การปรับโครงสร้างองค์กรและการพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ห้องสมุดประชาชนทั้งหมด 64 แห่งในเซินเจิ้น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่
ผู้บริหารห้องสมุด เจ้าหน้าที่บริการหน้าต่าง และผู้ให้บริการเทคโนโลยี

ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตเซินเจิ้น ประเทศจีน โดยเน้นที่เขตฝูเถียนและเขตหนานซาน

ขอบเขตด้านเวลา

ปีการศึกษา 2568 (ค.ศ. 2025)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: การบูรณาการเทคโนโลยี (5G, AI, Big Data), นวัตกรรมบริการ, การเปลี่ยนแปลงการจัดการ

ตัวแปรตาม: การวิจัยเรื่องการเปลี่ยนแปลงบริการห้องสมุดประชาชน (ความพึงพอใจของผู้ใช้
ความภักดีของผู้ใช้ ประสิทธิภาพบริการ)

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้อาศัยกรอบทฤษฎีหลายประการ ได้แก่ ทฤษฎี Smart Library 4.0 ของ Zhang (2021)
ที่เสนอว่าห้องสมุดสมัยใหม่ควรมี 4 ลักษณะสำคัญ คือ บริการอัจฉริยะ ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง และความร่วมมือเชิงนิเวศ รวมทั้งกรอบ Smart Library Ecosystem (SLE) ของ
Zhang (2022) ที่ครอบคลุม 16 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ชั้นเทคนิค ชั้นบริการ และชั้นการกำกับดูแล
และทฤษฎีการกำกับดูแลร่วม (Collaborative Governance) ของ Ansell & Gash (2008)
ที่เน้นการจัดเตรียมสถาบันให้หลายหน่วยงานร่วมกันตัดสินใจและดำเนินกิจการสาธารณะ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากร ได้แก่ ห้องสมุดประชาชนทั้งหมด 64 แห่งในเซินเจิ้น
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง ได้มาจากวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นตามขนาดห้องสมุด (ขนาดใหญ่ กลาง เล็ก)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารห้องสมุด 15 คน เจ้าหน้าที่บริการหน้าต่าง 30 คน และผู้ให้บริการเทคโนโลยีที่ร่วมมือกับห้องสมุด 5 คน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด) การสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (สำหรับผู้บริหารและผู้ให้บริการเทคโนโลยี) และการสังเกตการณ์ภาคสนาม (สำหรับการดำเนินงานบริการ AI ของห้องสมุด) แบบสอบถามครอบคลุม 8 มิติ ได้แก่ กิจกรรมมีส่วนร่วม สัมมนาและเวิร์กช็อป โซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มออนไลน์ ช่องทางรับข้อเสนอแนะ บริการส่วนบุคคล การปฏิสัมพันธ์ดิจิทัล ความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 398 คน ผ่านการสำรวจแบบสอบถาม พร้อมทั้งสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และสังเกตการณ์การดำเนินงานบริการ AI ของห้องสมุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability Analysis) ด้วย Cronbach Alpha การวิเคราะห์ความเที่ยงตรง (Validity Analysis) ด้วย KMO, CFA การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ใช้ให้คะแนนบริการห้องสมุดอัจฉริยะในระดับสูง ค่าเฉลี่ยของทุกมิติอยู่เหนือ 3.7 โดยกิจกรรมมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.008) รองลงมาคือสัมมนาและเวิร์กช็อป (3.941) และโซเชียลมีเดียและแพลตฟอร์มออนไลน์ (3.939) ค่า Cronbach Alpha ของทุกมิติอยู่ระหว่าง 0.896-0.930 สูงกว่าเกณฑ์ 0.7 อย่างมาก
2. มิติบริการหลักทั้ง 6 มิติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้ ($r = 0.437-0.535$, $p < 0.001$) โดยกิจกรรมมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์แข็งแกร่งที่สุดกับบริการส่วนบุคคล ($r=0.550$)
3. การวิเคราะห์การถดถอยพบว่า การปฏิสัมพันธ์ดิจิทัลมีผลทำนายแข็งแกร่งที่สุดต่อความพึงพอใจ ($\beta=0.202$) ในขณะที่บริการส่วนบุคคลมีผลทำนายแข็งแกร่งที่สุดต่อความภักดี ($\beta=0.165$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการปฏิสัมพันธ์ดิจิทัลมีผลทำนายเชิงแกร่งที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับตรรกะการพัฒนาของเมืองอัจฉริยะในจีน
เนื่องจากในบริบทของการรู้ดิจิทัลระดับสูงและโครงสร้างพื้นฐานอัจฉริยะที่สมบูรณ์แบบเทคโนโลยีใหม่แก้ปัญหาจุดอ่อนของบริการห้องสมุดแบบดั้งเดิมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Li et al. (2023)
ที่ชี้ให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในห้องสมุดอัจฉริยะสามารถปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ อย่างมีนัยสำคัญ และงานวิจัยของ Chen et al. (2022)
ที่พบว่าบริการส่วนบุคคลสามารถเพิ่มอัตราการรักษาผู้ใช้ได้ถึง 25%

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย:

1. รัฐบาลควรออกนโยบายพิเศษเพื่อสนับสนุนห้องสมุดประชาชนในการนำเทคโนโลยี 5G, AI และ Big Data มาใช้ เช่น จัดตั้ง "กองทุนนวัตกรรมเทคโนโลยีห้องสมุดอัจฉริยะ"
2. รัฐบาลควรเป็นผู้นำในการสร้างกลไกความร่วมมือที่รวมหน่วยงานรัฐบาล บริษัทเอกชน และชุมชน โดยกำหนดความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจน
3. ออกนโยบายเพื่อส่งเสริมบริการแบบครอบคลุมสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น พัฒนาทรัพยากรดิจิทัลพิเศษสำหรับผู้สูงอายุต่ำกว่า 18 ปี

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ:

1. เสริมสร้างการก่อสร้างบริการปฏิสัมพันธ์ดิจิทัลเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่น อัปเดตแอปอย่างเป็นทางการพร้อมเพิ่มการให้คำปรึกษา AI อัจฉริยะ
2. ปรับปรุงบริการส่วนบุคคลเพื่อเสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้ โดยสร้างระบบภาพลักษณ์ผู้ใช้ (User Portrait System) ตาม Big Data
3. ปรับปรุงกลไกรับข้อเสนอแนะและเพิ่มประสิทธิภาพกิจกรรมมีส่วนร่วม เช่น จัดเวิร์กช็อป "ออกแบบบริการร่วมกับผู้ใช้"
4. จัดบริการที่มุ่งเป้าหมายสำหรับกลุ่มผู้ใช้หลัก เช่น จัดเวิร์กช็อปทักษะอาชีพสำหรับผู้ใช้อายุ 25-34 ปี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป:

1. ขยายขนาดตัวอย่างและขอบเขตโดยครอบคลุมเขตอื่นๆ เพิ่มเติมในเซินเจิ้น
 2. ดำเนินการวิจัยเปรียบเทียบระหว่างบริการห้องสมุดอัจฉริยะของเซินเจิ้นกับเมืองอัจฉริยะอื่นๆ
 3. ศึกษาผลกระทบความร่วมมือข้ามภาคส่วนในเชิงลึก
- เพื่อให้พื้นฐานสำหรับการพัฒนาห้องสมุดอัจฉริยะอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ไม่มีรายการ

ภาษาอังกฤษ

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543-571.

Chinese Library Association. (2021). Development report on smart services of Chinese public libraries. CLA Press.

IFLA. (2022). Global library development report. International Federation of Library Associations.

Li, Q. (2021). Empirical research on smart city development index and library services in Shenzhen. *Library Science Research*, 14(2), 145-162.

National Development and Reform Commission. (2021). New smart city development report. NDRC Press.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic Books.

Shenzhen Library. (2019). Smart library construction project report. Shenzhen Municipal Bureau of Culture, Sports and Tourism.

Shenzhen Municipal People's Government. (2020). Overall plan for the construction of Shenzhen's new smart city. SMPG Publications.

World Bank. (2021). Smart city development report. World Bank Publications.

Zhang, M. (2021). Smart library 4.0: A theoretical framework for modern libraries. *Information Science*, 39(8), 95-110.

การดำเนินนโยบายการฟื้นฟูชนบทประกันสุขภาพในเมืองซินหยาง

สาธารณรัฐประชาชนจีน

MEDICAL INSURANCE RURAL REVITALIZATION POLICY IMPLEMENTATION

IN XINYANG CITY, THE PEOPLE'S REPUBLIC OF CHINA

นายชิงเซียง เว่ย (Mr. Qingxiang Wei)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1)

เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายและอุปสรรคที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเผชิญในการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพภายใต้นโยบายฟื้นฟูชนบทในเมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน และ (2)

เพื่อเปรียบเทียบระดับของความท้าทายและอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเชิงองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยคือประชาชนในเขตชนบทของเมืองซินหยาง ซึ่งรวมถึงผู้เอาประกัน ผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบาย รวมทั้งสิ้นประมาณ 2.77 ล้านคน ขนาดตัวอย่างจำนวน 419 คน คำนวณจากตารางของเครจซีและมอร์แกน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย สถิติที่ใช้ ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) การดำเนินนโยบายประกันสุขภาพในเมืองซินหยางประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การสื่อสารนโยบาย การจัดสรรเงินอุดหนุน ความสะดวกของระบบเบิกจ่าย การเข้าถึงสถานพยาบาล ภาระเศรษฐกิจของครัวเรือน และความพึงพอใจต่อนโยบาย โดยมีอุปสรรคสำคัญคือการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง การกระจายทรัพยากรไม่สมดุล และระบบเบิกจ่ายที่ซับซ้อน (2)

ระดับของความท้าทายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเชิงองค์กร

คำสำคัญ: นโยบายฟื้นฟูชนบท, ประกันสุขภาพ, เมืองซินหยาง, สาธารณรัฐประชาชนจีน

ABSTRACT

This research objectives were (1) To analyze the challenges and barriers faced by local authorities in implementing the medical insurance policy under the rural revitalization strategy in Xinyang City, Henan Province, and (2) to compare the levels of these challenges and barriers in policy implementation, categorized by individual and organizational factors of the implementers in Xinyang City, Henan Province.

This research is quantitative research. The population was rural residents in Xinyang City, totaling 2.77 million. The sample size of 419 residents was determined by Krejcie and Morgan's Table, obtained by simple random sampling. The instruments were self-administered questionnaires. The statistics used were Pearson Correlation, factor analysis, and multiple regression analysis.

The research results found that (1) The six key components of rural medical insurance policy implementation in Xinyang City are: policy communication, financial subsidy allocation, reimbursement convenience, healthcare accessibility, household economic burden, and policy satisfaction. Major barriers included limited publicity, unequal resource distribution, and complex reimbursement procedures. (2) There were significant differences in the levels of challenges based on individual and organizational factors. Eighteen managerial guidelines were proposed to enhance policy efficiency and equity.

Keywords: Rural Revitalization Policy, Health Insurance, Xinyang City, People's Republic of China

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่การปฏิรูปและเปิดประเทศในปี ค.ศ. 1978

การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของจีนมาพร้อมกับความเหลื่อมล้ำในการพัฒนาระหว่างเมืองและชนบทอย่างมีนัยสำคัญ ตามข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ

อัตราส่วนรายได้ต่อหัวระหว่างประชาชนในเมืองและชนบทอยู่ที่ 2.45:1 ในปี ค.ศ. 2022

และอัตราส่วนการจัดสรรทรัพยากรการแพทย์อยู่ที่ 3.8:1

ความเหลื่อมล้ำนี้เด่นชัดเป็นพิเศษในด้านหลักประกันสุขภาพชนบท

เมืองซินหยาง ในฐานะเมืองเกษตรกรรมหลักในมณฑลเหอหนาน มีประชากรในชนบทถึง 62.3% สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่ 36.1% อย่างมาก ในปี ค.ศ. 2018 รัฐบาลกลางได้ประกาศใช้นโยบายฟื้นฟูชนบท โดยกำหนดให้การสร้าง "หมู่บ้านสุขภาพดี" เป็นเนื้อหาสำคัญ นโยบายนี้ประกอบด้วยยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาบุคลากร และการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ ซึ่งมีการเชื่อมโยงกับการปฏิรูปประกันสุขภาพในหลายมิติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความท้าทายและอุปสรรคที่หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเผชิญในการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพภายใต้นโยบายฟื้นฟูชนบทในเมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับของความท้าทายและอุปสรรคในการดำเนินนโยบาย โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเชิงองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่เมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์) มีผลต่อระดับความท้าทายในการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ
2. ปัจจัยเชิงองค์กร (เช่น ขนาดองค์กร ทรัพยากรที่มีอยู่) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เน้นสถานะการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพในตำบลต่างๆ ของเมืองซินหยาง ภายใต้บริบทของนโยบายฟื้นฟูชนบท ครอบคลุมกรอบพื้นฐานและการออกแบบระบบของนโยบาย อุปสรรคหลักในกระบวนการดำเนินนโยบาย ปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อการดำเนินนโยบาย และมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพที่เป็นรูปธรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนในเขตชนบทของเมืองซินหยาง ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบาย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 419 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

เมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน โดยเฉพาะการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพในตำบลต่างๆ รวมถึงอำเภอกังซาน อำเภอซินเซี่ยน และอำเภอหลัวซาน

ขอบเขตด้านเวลา

ปีการศึกษา 2568 (ค.ศ. 2025)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ: การประชาสัมพันธ์นโยบาย, สัดส่วนเงินอุดหนุนทางการเงิน, ความสะดวกในการเบิกจ่าย, อัตราการครอบคลุมของสถานพยาบาลที่กำหนด, ระดับเศรษฐกิจของครัวเรือน

ตัวแปรตาม: การดำเนินนโยบายฟื้นฟูชนบทประกันสุขภาพในเมืองซินหยาง สาธารณรัฐประชาชนจีน (อัตราความครอบคลุม สัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์ที่ต้องรับผิดชอบเอง

อัตราการรักษาหายขาดของผู้ป่วยโรคร้ายแรง อัตราการไปรับบริการที่สถานพยาบาลปฐมภูมิ ความพึงพอใจต่อนโยบาย)

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้อาศัยทฤษฎีการดำเนินนโยบายของ Smith (1973)

ซึ่งมองกระบวนการดำเนินนโยบายเป็นระบบซับซ้อนที่มีองค์ประกอบได้ตอบกันหลายส่วน

รวมทั้งทฤษฎีเครื่องมือของ Howlett & Ramesh (2003) ที่แบ่งประเภทเครื่องมือนโยบายออกเป็น เครื่องมือข้อมูล เครื่องมืออำนาจ เครื่องมือทรัพยากร และเครื่องมือการสร้างองค์ความสามารถ

ตลอดจนทฤษฎีสถาบันนิยม (Institutional Theory)

ที่อธิบายอิทธิพลของแรงกดดันเชิงสถาบันต่อการดำเนินนโยบาย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตชนบทของเมืองซินหยาง จำนวนประมาณ 2.77 ล้านคน (ประมาณการปี 2567) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 419 คน คำนวณจากตารางของ Krejcie and Morgan ได้มาจากวิธีสุ่มอย่างง่าย การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอำเภอ/เขต ตามสัดส่วนของประชากรชนบท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่กรอกเอง (Self-administered Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ ตัวแปรการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพ (สเกล Likert 5 ระดับ) และข้อเสนอแนะ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 419 คน ใน 10 ตำบลและหมู่บ้านของเมืองซินหยาง มณฑลเหอหนาน จัดแบ่งตามเขตการปกครองและการกระจายตัวของประชากรชนบท อัตราการตอบแบบสอบถาม 100%

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ), สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation), การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. เมืองค์ประกอบ 6 ด้านของการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพฟื้นฟูชนบทในเมืองซินหยาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์และสื่อสารนโยบาย การจัดสรรเงินอุดหนุนและทรัพยากร ความสะดวกของระบบเบิกจ่าย การเข้าถึงและครอบคลุมสถานพยาบาล ผลกระทบต่อภาระเศรษฐกิจของครัวเรือน และความพึงพอใจต่อนโยบายและการปรับปรุงผลลัพธ์ด้านสุขภาพ

2. มีแนวทางการบริหารจัดการทั้งหมด 18 ข้อ สำหรับการปรับปรุงการดำเนินนโยบายประกันสุขภาพฟื้นฟูชนบท แบ่งเป็นองค์ประกอบละ 3 แนวทาง ได้แก่ การสร้างระบบประชาสัมพันธ์หลายช่องทาง การจัดสร้างวัสดุส่งเสริมที่เข้าใจง่าย การใช้ผู้นำท้องถิ่นเป็นสื่อกลาง การกำหนดมาตรฐานเงินอุดหนุนตามรายได้ การจัดสรรทรัพยากรการแพทย์ตามประชากรและภูมิศาสตร์ การเบิกจ่าย "ครั้งเดียวจบ" การลดขั้นตอน และระบบสายด่วน 24 ชั่วโมง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 6 องค์ประกอบหลักก่อให้เกิดห่วงโซ่การดำเนินนโยบายที่สมบูรณ์
ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล การลงทุนทรัพยากร การให้บริการ ถึงการประเมินผลลัพธ์
สอดคล้องกับทฤษฎีของ Smith (1973)
ที่มองกระบวนการดำเนินนโยบายเป็นระบบที่มีองค์ประกอบได้ต่อกันหลายส่วน
และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang (2020) และ Chen et al. (2021)
ที่เน้นความเป็นพหุมิติของการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินนโยบาย นอกจากนี้
กลุ่มรายได้ต่ำและผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ชนบทเผชิญกับอุปสรรคสูงกว่า
สะท้อนความเหลื่อมล้ำที่ยังคงอยู่ในระบบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย:

1. จัดตั้งกลไกเงินอุดหนุนแบบไดนามิก
โดยกำหนดมาตรฐานเงินอุดหนุนตามระดับรายได้เพื่อเพิ่มความเป็นธรรม
2. เชื่อมโยงนโยบายการแพทย์กับนโยบายอุตสาหกรรม
โดยสร้างแบบจำลองประสานระบบประกันสุขภาพกับอุตสาหกรรมท้องถิ่น
3. ออกกฎหมายสนับสนุนการปฏิรูป "สามการแพทย์ประสาน" ระดับเทศบาลหรือมณฑล
4. ปรับปรุงบัญชียาและการรักษาที่ได้รับการชดเชยอย่างสม่ำเสมอตามความชุกของโรคในท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติ:

1. ดำเนิน "แผนที่ขีดความสามารถการแพทย์ชนบท"
เพื่อช่วยให้ประชาชนเลือกสถานพยาบาลที่เหมาะสม
2. เสริมสร้างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานผ่านโปรแกรมฝึกอบรมประจำปี
3. จัดตั้งระบบสายด่วนและแพลตฟอร์มออนไลน์ 24 ชั่วโมง เพื่อรับข้อซักถามและข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป:

1. ขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษาไปยังเมืองระดับจังหวัดอื่นๆ ในมณฑลเหอหนาน หรือภูมิภาคอื่นๆ
เพื่อการศึกษาเปรียบเทียบ
2. ผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสังเกตการณ์ภาคสนามหรือกรณีศึกษาเชิงลึก
เพื่อทำความเข้าใจตรรกะพฤติกรรมของประชาชน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ไม่มีรายการ

ภาษาอังกฤษ

- Chen, X., & Zhou, M. (2023). Digital transformation of rural medical insurance in central China: Evidence from 80 counties. *Chinese Health Policy Research*, 16(2), 45-58.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.
- Howlett, M., & Ramesh, M. (2003). *Studying public policy: Policy cycles and policy subsystems* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Lei, X., & Lin, W. (2020). The new rural cooperative medical scheme: Progress and policy implications. *China Agricultural Economic Review*, 5(1), 116-118.
- Li, H., & Wang, R. (2024). Strengthening primary healthcare through medical insurance reforms. *China Health Policy Research*, 17(1), 23-35.
- National Bureau of Statistics of China. (2023). *Statistical Yearbook of China 2023*. China Statistics Press.
- Smith, T. B. (1973). The policy implementation process. *Policy Sciences*, 4(2), 197-209.
- Wang, Y., & Liu, Z. (2021). Urban-rural disparity in medical resource allocation. *China Public Health*, 37(3), 78-85.
- World Bank. (2022). *China rural healthcare infrastructure report 2022*. World Bank Publications.
- Xinyang Health Commission. (2022). *Annual report on rural healthcare in Xinyang City*. Xinyang Municipal Government.
- Yip, W., Fu, H., Chen, A. T., Zhai, T., Jian, W., Xu, R., ... & Meng, Q. (2022). 10 years of health-care reform in China: Progress and gaps in universal health coverage. *The Lancet*, 394(10204), 1192-1204.