รายงานสืบเนื่อง
การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4

"การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น"

The 4th National Conference on Public and Private, Innovation and Local Management

8 NCon2PIL (เอ็นคอนทูพิล)

NCon2 PIL 2026

August 7, 2026

PROCEEDING

Online Conference

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 4

“การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น”

The 4th National Conference on Public and Private, Innovation and Local Management

(Online Conference)

ในวันที่ 7 สิงหาคม 2569

จัดทำโดย

หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา

สาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ร่วมกับ

สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

สมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย

สารจากสมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีฯ

ในนามของ สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งและขอต้อนรับคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิจากทุกสถาบัน สู่ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 “การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น” (The 4th National Conference on Public and Private, Innovation and Local Management: NCon2 PIL 2026) ซึ่งนับเป็นเวทีสำคัญของการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และการนำเสนอผลงานวิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

การประชุมวิชาการในครั้งนี้เป็นความร่วมมือระหว่างสมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น กับ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ได้แก่ หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา และสาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมด้วยเครือข่ายวิชาการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย และสมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย ซึ่งร่วมกันขับเคลื่อนการจัดประชุมให้เกิดเป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้และสร้างคุณค่าทางวิชาการอย่างแท้จริง

ในยุคที่สังคมเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิจัยและนวัตกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพขององค์กร ชุมชน และสังคม การเผยแพร่องค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการบูรณาการศาสตร์ในด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารธุรกิจ การศึกษา ตลอดจนนวัตกรรมและการบริหารจัดการท้องถิ่น ล้วนเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศ สมาคมฯ จึงมุ่งมั่นสนับสนุนการสร้างเครือข่ายทางวิชาการ และเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพบนพื้นฐานของมาตรฐานและจริยธรรมทางวิชาการ

ขอขอบคุณนักวิจัยและผู้ส่งบทความทุกท่านที่ให้เกียรติเข้าร่วมนำเสนอผลงาน ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประเมินบทความทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาในการกลั่นกรองผลงานอย่างเข้มข้น รวมถึงขอขอบคุณสถาบันเครือข่ายทุกแห่งที่ร่วมแรงร่วมใจสนับสนุนการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า NCon2 PIL 2026 จะเป็นเวทีแห่งการต้อนรับ มิตรภาพ และความร่วมมือทางวิชาการ ที่เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างแรงบันดาลใจ และต่อยอดงานวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่น สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืนต่อไป

ด้วยความปรารถนาดี

สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

สารจากคณบดี

ในนามของคณะกรรมการจัดการประชุมวิชาการ ข้าพเจ้ามีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ต้อนรับคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน สู่ การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 “การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น” (The 4th National Conference on Public and Private, Innovation and Local Management: NCon2 PIL2026) ซึ่งจัดขึ้นในวันศุกร์ที่ 7 สิงหาคม พุทธศักราช 2569

การประชุมวิชาการครั้งนี้จัดโดย หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา และสาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ร่วมกับ สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย และสมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการส่งเสริมความเข้มแข็งของเครือข่ายวิชาการและการพัฒนาท้องถิ่นผ่านงานวิจัยและนวัตกรรม

วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดประชุมในครั้งนี้ คือ การเป็นเวทีเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ ที่สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร ชุมชน และสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้นักวิจัยและนักวิชาการจากทั่วประเทศได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ แนวคิด และองค์ความรู้ใหม่อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานของงานวิชาการในสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน การบริหารจัดการท้องถิ่น รวมถึงนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ความสำเร็จของการประชุมวิชาการครั้งนี้เกิดขึ้นจากความร่วมมือและการสนับสนุนของหลายภาคส่วน ในนามของคณะกรรมการจัดงาน ขอขอบพระคุณวิทยากรบรรยายพิเศษ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ กรรมการประจำห้องนำเสนอ คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน ที่ได้ร่วมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนทางวิชาการอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งขอขอบคุณสมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และสถาบันเครือข่ายทุกแห่ง ที่ร่วมผลักดันให้การจัดงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ทุกประการ ท้ายที่สุดนี้ ขออำนวยพรให้ทุกท่านได้รับประโยชน์สูงสุดจากการประชุมวิชาการ ทั้งในด้านองค์ความรู้ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และการต่อยอดงานวิจัยสู่การพัฒนาท้องถิ่นและสังคมอย่างยั่งยืน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับเกียรติจากทุกท่านในการร่วมสร้างสรรค์เวทีวิชาการแห่งนี้อย่างต่อเนื่องในโอกาสต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สารจากบรรณาธิการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 “การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น” (The 4th National Conference on Public and Private, Innovation and Local Management: NCon2 PIL 2026) จัดขึ้นจากความร่วมมือของเครือข่ายวิชาการ 5 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น สมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย โดยมีเป้าหมายสำคัญในการเป็นเวทีเผยแพร่ผลงานวิจัยและองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ชุมชน และสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ (Proceedings) ฉบับนี้ รวบรวมบทความวิจัยและบทความวิชาการจากคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และนักวิชาการจากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ซึ่งผ่านกระบวนการพิจารณาและประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลงานที่ได้รับการเผยแพร่มีมาตรฐานทางวิชาการ สะท้อนความก้าวหน้าของศาสตร์ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน การบริหารจัดการท้องถิ่น นวัตกรรม การศึกษา และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการเผยแพร่ผลงานวิชาการแล้ว การประชุมครั้งนี้ยังมุ่งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเสวนาทางวิชาการ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างนักวิจัย นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ บุคลากร และผู้ปฏิบัติงานจากหลากหลายสถาบัน อันเป็นกลไกสำคัญในการต่อยอดองค์ความรู้สู่การพัฒนาประเทศและการสร้างนวัตกรรมเพื่อท้องถิ่นในอนาคต

ในนามของกองบรรณาธิการ ขอขอบพระคุณผู้เขียนบทความทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจส่งผลงานเข้าร่วมนำเสนอ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ วิทยากร คณะกรรมการจัดงาน ผู้ช่วยวิทยากร และเครือข่ายความร่วมมือทุกหน่วยงาน ที่ได้ร่วมกันกลั่นกรองและสนับสนุนการจัดทำรายงานสืบเนื่องฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ท้ายที่สุดนี้ กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ฉบับนี้ จะเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการที่ทรงคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การวิจัย และการพัฒนาสังคมในทุกมิติ พร้อมทั้งเป็นแรงบันดาลใจให้เกิดการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

บรรณาธิการ

รายนามเจ้าภาพ

สมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มรม.

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตหนองคาย

สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา มรม.

สารบัญ

สารจากนายกสมาคม i

สารจากคณบดี ii

สารจากบรรณาธิการ iii

รายนามเจ้าภาพ iv

กองบรรณาธิการ v

กำหนดการประชุมวิชาการ viii

ตารางการนำเสนอ xi

วิทยากรปาฐกถาพิเศษ xviii

NCon2PIL_ORAL 1 1

NCon2PIL_ORAL 2 178

NCon2PIL_ORAL 3 344

NCon2PIL_ORAL 4 519

NCon2PIL_ORAL 5 684

กองบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.มนต์ชัย เทียนทอง	นายกสมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
รองศาสตราจารย์ ดร.วรปภา อารีราษฎร์	อุปนายกสมาคมวิชาชีพเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์	คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.1 ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
1.2 ศาสตราจารย์ ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์	นักวิชาการอิสระ
1.3 รองศาสตราจารย์ ดร.อดิศร ภู่สาระ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
1.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะธิดา ปัญญา	นักวิชาการอิสระ
1.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาภรณ์ ธรรมโกศล	นักวิชาการอิสระ
1.6 รองศาสตราจารย์ ดร.สมปอง สุวรรณภูมา	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
1.7 อาจารย์ ดร.โสภณวิชญ์ เสกขุนทุด	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
1.8 ดร.รัชนิดา ไสยรส	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 1
1.9 อาจารย์ ดร.ภัณฑิลา น้อยเจริญ	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
1.10 ดร.ทรงเกียรติ ล้านพลแสน	สมาคมองค์กรบริหารท้องถิ่นประเทศไทย
1.11 พันตำรวจเอก ดร.สกนธ์ ดำสาคร	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
1.12 ว่าที่ ร.ต.ดร.ทัศนมินทร์ รัชตาธนรัตน์	ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบความมั่นคงและความปลอดภัยชายฝั่งเศรษฐกิจอ่าวไทยและทะเลอันดามัน
1.13 อาจารย์ ดร.คัทลียา นาวิเศษ	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
1.14 อาจารย์ ดร.ณัฐปราย์ ชัยสินคุณานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
1.15 อาจารย์ ดร.พัชรี วีระนนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
1.16 ดร.กฤษดา สุนทร	วิทยาลัยเทคนิคนครลำปาง
1.17 ดร.จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3
1.18 ดร.บุษกร แสนยะบุตร	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาร้อยเอ็ด เขต 3
1.19 อาจารย์ ดร.สิริกัญญา เสติ	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิศัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.4 อาจารย์ ดร.ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.5 อาจารย์ ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.6 อาจารย์ ดร.มนัสวิน จิตตานนท์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.7 อาจารย์ ดร.อาภากร ประจันตะเสน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บรรณาธิการ อาจารย์ ดร.ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์

ผู้ช่วยบรรณาธิการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิศัย

ฝ่ายจัดการ อาจารย์ ดร.ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิศัย

ฝ่ายออกแบบ/จัดรูปแบบเล่ม อาจารย์ ดร.ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
สาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา

เลขที่ 80 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 โทรศัพท์ 043-713-588 หรือ 092-565-6617

กำหนดการ
การประชุมวิชาการและลิงค์การประชุม

กำหนดการประชุม

กำหนดการ

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4

การบริหารสาธารณะและภาคเอกชน นวัตกรรม และการบริหารจัดการท้องถิ่น

(The 4th National Conference on Public and Private Innovation and Local Management)

ในวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ.2569

****

วันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ.2569

เวลา	รายการ
07.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 – 09.15 น.	พิธีเปิดงานประชุมวิชาการ
09.30 - 10.30 น.	บรรยายพิเศษ ในหัวข้อเรื่อง “การใช้ AI รัฐและเอกชนดิจิทัล” โดย ดร.บารมี บัวสมบูรณ์ กรรมการผู้จัดการบริษัท บี.พี.อินโนเวชั่น 711 จำกัด บริษัทจิตติมา 2018 จำกัด, บริษัทบารมีภารดี 2018 จำกัด
10.30-10.40 น.	พักเบรก
10.50-11.50 น.	บรรยายพิเศษ ในหัวข้อเรื่อง “การดูแลและป้องกันภัยพิบัติเชื้อโรคในชุมชน” โดย ว่าที่ ร.ต.ดร.ทัศนมินทร์ รัชตาธนรัชต์ ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบความมั่นคง และความปลอดภัยชายฝั่งเศรษฐกิจอ่าวไทยและทะเลอันดามัน
11.50 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน และเตรียมตัวนำเสนอ
13.00 - 17.00 น.	นำเสนอผลงานวิชาการและงานวิจัย ภาคบรรยาย (Oral Presentation)
17.00 – 17.10 น.	ปิดประชุม

ลิงค์เข้าร่วมประชุม

1) พิธีเปิดและบรรยายพิเศษ เวลา 08.30-12.00 น.

Topic: The 4th National Conference on Public and Private Innovation and Local Management

Join Zoom Meeting

https://zoom.us/j/9787061135?pwd=GCruBYMarZuwTqQ3khUhUb1bVmdDhJ.1&omn=98746177249

Meeting ID: 978 706 1135

Passcode: 1234

2) เข้าห้องนำเสนอ เวลา 13.00-17.00 น. (ห้องใหญ่และแยก Breakout rooms)

Topic: The 4th National Conference on Public and Private Innovation and Local Management

Join Zoom Meeting

https://zoom.us/j/9787061135?pwd=GCruBYMarZuwTqQ3khUhUb1bVmdDhJ.1&omn=98746177249

Meeting ID: 978 706 1135

Passcode: 1234

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation)

กลุ่ม: รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ห้องนำเสนอ: NCon2PIL_ORAL1

วันนำเสนอ: 7 สิงหาคม 2569 **เวลา** 13.00 – 17.00 น.

กรรมการ: ดร.ทรงเกียรติ ล้านพลแสน ประธานกรรมการ

ดร.จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม กรรมการ

อาจารย์ สดใส ธรรมรัตน์ ผู้ดำเนินรายการ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
1	ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว อภิญญารัตน์ ทิพย์สุขุม	13.00-13.20 น.
2	สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ลัทธวรรณ เบญญากุล	13.20-13.40 น.
3	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ชนินทร์ พึ่งเพียร	13.40-14.00 น.
4	ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จิราภรณ์ ปุญญารัศมิ์	14.00-14.20 น.
5	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ธนพันธ์ เอื้ออารีย์กุล	14.20-14.40 น.
6	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ธราพงษ์ ธรรมจารี	14.40-15.00 น.
7	ความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ยุทธนา จันทร์เผิบ	15.00-15.20 น.
8	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) กวินนา วิศิษฎ์โชตนิมิต	15.20-15.40 น.
9	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด กุลชญา แสงกล้า	15.40-16.00 น.

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
10	คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปิยภัทร บริรักษ์	16.00-16.20 น.
11	แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัว ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 สุกัณญา ยางสง่า	16.20-16.40 น.
12	คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กรณีศึกษาศาลจังหวัดจันทบุรี ณัฐกานต์ ธงศรี	16.40-17.00 น.

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation)

กลุ่ม: รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ห้องนำเสนอ: NCon2PIL_ORAL2

วันนำเสนอ: 7 สิงหาคม 2569 **เวลา** 13.00 – 17.00 น.

กรรมการ: ดร.รังสรรค์ อินทน์จันทน์ ประธานกรรมการ

ดร.รัชนิดา ไสยรส กรรมการ

นางสาวธิดารัตน์ ศาลาสุตา ผู้ดำเนินรายการ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
1	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต นุจรินทร์ หอแป้น	13.00-13.20 น.
2	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ นรินทิพย์ เกตุทับทิม	13.20-13.40 น.
3	ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเล: กรณีศึกษาชลบุรี สงขลา และภูเก็ต พัชรีวรรณ อุดมเวชสกุล	13.40-14.00 น.
4	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ปรเมษฐ์ ปุจฉาการ	14.00-14.20 น.
5	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด จักวาลย์ พันธ์หนอย	14.20-14.40 น.
6	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 วรัญญา อินหันต์	14.40-15.00 น.
7	อิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนใน เขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร นัทธมล อิ่มน้ำขาว	15.00-15.20 น.
8	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ นันทิชา กสิคุณ	15.20-15.40 น.

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
9	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร กิตติธัช อ้นน่วม	15.40-16.00 น.
10	แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษ ศุภธัช ศรีสัตยาชน	16.00-16.20 น.
11	คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ณัฐพัชร์ จันทรวัติธเนศ	16.20-16.40 น.
12	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จรวยพร เข่งเงิน	16.40-17.00 น.

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation)

กลุ่ม: รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ห้องนำเสนอ: NCon2PIL_ORAL3

วันนำเสนอ: 7 สิงหาคม 2569 **เวลา** 13.00 – 17.00 น.

กรรมการ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพรร์ สุนทร ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนาภรณ์ ธรรมโกศล กรรมการ

นางสาวนุจรี ทองประดับ ผู้ดำเนินรายการ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
1	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ กัลยรัตน์ ปราบณรงค์	13.00-13.20 น.
2	ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โยษิตา เกษมกานต์	13.20-13.40 น.
3	การเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี พัชรินทร์ นิยมกิจ	13.40-14.00 น.
4	การใช้นวัตกรรมดิจิทัล การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา กฤษฎา เตจ๊ะสาร	14.00-14.20 น.
5	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย วาสนา ปราบปราม	14.20-14.40 น.
6	ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน ศรัณญ์ สุขเหมือน	14.40-15.00 น.
7	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ศุภณัฐ ชอบธรรมสกุล	15.00-15.20 น.
8	ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร นราวิชญ์ เวียงเหล็ก	15.20-15.40 น.

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
9	ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง พีรยุทธิ์ เสียมไหม	15.40-16.00 น.
10	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม สถิตคุณ คำมณี	16.00-16.20 น.
11	ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน พัสตราภรณ์ มาเอียด	16.20-16.40 น.
12	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ฐิติวุฒิ เมืองเหลา	16.40-17.00 น.

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation)

กลุ่ม: รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ห้องนำเสนอ: NCon2PIL_ORAL4

วันนำเสนอ: 7 สิงหาคม 2569 **เวลา** 13.00 – 17.00 น.

กรรมการ: ดร.บุษกร แสนยะบุตร ประธานกรรมการ

ดร.อาภากร ประจันตะเสน กรรมการ

อาจารย์ปิยนันท์ เกตุแสง ผู้ดำเนินรายการ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
1	ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ณัฐมล สุวรรณเจริญ	13.00-13.20 น.
2	ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน : กรณีศึกษาอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ธัชพล แสนสุข	13.20-13.40 น.
3	ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) ชยาวดี ชูชื่น	13.40-14.00 น.
4	สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม ธีม ชุติมันต์	14.00-14.20 น.
5	บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ กมลชนก ณ ตะกั่วทุ่ง	14.20-14.40 น.
6	ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123-126 ลัดดา ไทรนนท์	14.40-15.00 น.
7	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ของพนักงานสอบสวน: กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จุติพัชร ทิพย์พาหน	15.00-15.20 น.
8	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ปฐมา เจริญพระธรรมดี	15.20-15.40 น.
9	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล รัชฎาภรณ์ ประสงค์พันธ์	15.40-16.00 น.

10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ นลินรัตน์ อรห์วรนนท์	16.00-16.20 น.
11	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ชรินรัตน์ สินไชย	16.20-16.40 น.
12	ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ รวิภา พรมจีน	16.40-17.00 น.

ตารางการนำเสนอผลงานวิจัย แบบบรรยาย (Oral Presentation)

กลุ่ม: รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

ห้องนำเสนอ: NCon2PIL_ORAL5

วันนำเสนอ: 7 สิงหาคม 2569 **เวลา** 13.00 – 17.00 น.

กรรมการ: อาจารย์ ดร.ภัณฑิลา น้อยเจริญ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ สุทธิศัย ผู้ดำเนินรายการ

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
1	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จุฑารัตน์ เชื้อประเสริฐศักดิ์	13.00-13.20 น.
2	ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ชมัยพร แก้วคง	13.20-13.40 น.
3	แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม วีรินทร์ กิตติสุนทรากุล	13.40-14.00 น.
4	การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก นัฐที ปราณาดี	14.00-14.20 น.
5	ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต แจ่มจันทร์ ราชจันทร์	14.20-14.40 น.
6	ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ของศาลยุติธรรม ปิยะมาศ ปรีชา	14.40-15.00 น.
7	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ภูมิ แก้วกำพล	15.00-15.20 น.
8	ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี วิลาสินี ฟูตั้ง	15.20-15.40 น.

ลำดับ	ชื่อเรื่อง	เวลา
9	คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต อนันตชัย สัจจพงษ์	15.40-16.00 น.
10	ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง อนิรุทธ์ บุญมหาธนากร	16.00-16.20 น.
11	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก วีณา ชัยเพชร	16.20-16.40 น.
12	The Effects of Digital Transformation on the Efficiency of Public Service Delivery at China–Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, People's Republic of China Longen Chen	16.40-17.00 น.

วิทยากรรับเชิญ

ประวัติวิทยากร



ว่าที่ ร.ต.ดร.ทัศนมินทร์ รัชตาธนรัชต์

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบความมั่นคงและความปลอดภัยชายฝั่งเศรษฐกิจอ่าวไทยและทะเลอันดามัน

การศึกษา

รป.ด. รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี
รป.ม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลอลงกรณ์ฯ
วท.บ. วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสบการณ์การทำงาน

- ผู้อำนวยการ ศูนย์วิจัยและพัฒนาระบบความมั่นคงและความปลอดภัยต่อนักท่องเที่ยวชายฝั่งเศรษฐกิจอ่าวไทยและอันดามัน
- ผู้จัดการโครงการ โครงการวิจัยการพัฒนาระบบโลจิสติกเส้นทาง AEC มูลค่า 3 พันกว่าล้านบาท
- คณะกรรมการ (ฉก.) ตรวจสอบการบริหารจัดการโครงการพิเศษ
- อาจารย์พิเศษ สาขารัฐประศสนศาสตร์และวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
- อาจารย์พิเศษ หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญพิเศษ

- รัฐประศาสนศาสตร์
- การพัฒนางานวิจัย
- การพัฒนานวัตกรรม
- ความมั่นคงและความปลอดภัยชายฝั่งทะเล

ประวัติวิทยากร



ดร.บารมี บัวสมบูรณ์

กรรมการผู้จัดการบริษัท บี.พี.อินโนเวชั่น 711 จำกัด

บริษัทจิตติมา 2018 จำกัด, บริษัทบารมีภารดี 2018 จำกัด

การศึกษา

ปร.ด. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการธุรกิจและการบริการ)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ประสบการณ์การทำงาน

- กรรมการผู้จัดการ (Managing Director) บริษัท บี.พี.อินโนเวชั่น 711 จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ ร้าน 7-Eleven ในรูปแบบ SBP เขตภาคกลางและสุพรรณบุรี
- ผู้ก่อตั้งและผู้บริหาร (Founder & Executive) หจก.จิตติมา / บจก. จิตติมา 2018 / บจก. บารมีภารดี 2018
- ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ คณะกรรมาธิการ การกฎหมาย และการยุติธรรม
- ที่ปรึกษาอนุกรรมาธิการ การกฎหมาย
- ที่ปรึกษาอนุกรรมาธิการ การพิจารณาสหกรณ์ในภาคการเกษตร
- ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ คณะกรรมาธิการ การเศรษฐกิจ การเงิน และการคลัง
- อื่น ๆ

ความเชี่ยวชาญ/ชำนาญพิเศษ

- การบริหารจัดการองค์กร
- นวัตกรรมค้าปลีก

ORAL 1

ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

The relationship between work morale and tourist assistance service behavior in Tourist Assistance Center

อภิญญารัตน์ ทิพย์สุขุม[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Apinyarat Thipsukhum[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68503033@spumail.net[1], piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 3) วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจาก 79 ศูนย์ จำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36) โดยด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 2) พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) โดยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด 3) ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการ พบว่า อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ขณะที่เพศและระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน และ 4) ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.544$, $p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มดีขึ้นตามไปด้วย

คำสำคัญ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน, พฤติกรรมการให้บริการ, ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ABSTRACT

This research examined the relationship between work morale and tourist assistance service behavior among officers at Tourist Assistance Centers and Tourist Assistance Coordination Centers. The objectives were to: (1) examine the level of work morale; (2) investigate tourist assistance service behavior; (3) compare tourist assistance service behavior based on personal factors; and (4) examine the relationship between work morale and tourist assistance service behavior. The sample consisted of 163 officers from 79 Tourist Assistance Centers. Data were collected using an online questionnaire administered through Google Forms. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA (F-test), and Pearson’s correlation coefficient.

The findings revealed that: (1) the overall level of work morale was moderate ($\overline{X}$ = 3.36), with recognition receiving the highest mean score and compensation and benefits receiving the lowest mean score; (2) the overall level of tourist assistance service behavior was high ($\overline{X}$= 4.31), with responsiveness obtaining the highest mean score and tangibles and service readiness receiving the lowest mean score; (3) comparisons of tourist assistance service behavior indicated that differences in age, job position, and length of service resulted in statistically significant differences in service behavior ($p < 0.05$), whereas gender and educational level showed no statistically significant differences; and (4) work morale was positively correlated with tourist assistance service behavior at a moderate level, with statistical significance at the .01 level ($r = 0.544$, $p < 0.001$). These findings indicate that higher levels of work morale among officers are associated with better tourist assistance service behavior.

Keywords: work morale, service behavior, Tourist Assistance Center

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในภาคเศรษฐกิจสำคัญของประเทศไทยที่มีบทบาทในการสร้างรายได้ การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่าง ๆ รวมทั้งช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระดับนานาชาติ แม้ว่าประเทศไทยจะมีศักยภาพด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวที่โดดเด่นทั้งด้านธรรมชาติ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ความเป็นไทย แต่ความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันมิได้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรเพียงอย่างเดียว หากยังขึ้นอยู่กับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัย และให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC) หน่วยงานภายใต้กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูล อำนวยความสะดวก รับเรื่องร้องเรียน และประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่นักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวรวม 79 ศูนย์ทั่วประเทศ (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว, 2569) โดยเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานที่

หลากหลายและซับซ้อน ทั้งการให้ข้อมูล การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดการเหตุฉุกเฉิน และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสื่อสาร การตัดสินใจ และการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดันสูง ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความรับผิดชอบ และคุณภาพการให้บริการของบุคลากร โดยแนวคิดของ Maslow (1943) และ Herzberg et al. (1959) อธิบายว่าการได้รับการตอบสนองความต้องการและแรงจูงใจที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจและความผูกพันต่อการทำงาน ขณะที่แนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ชี้ให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยมิติสำคัญ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเป็นงานบริการที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์เร่งด่วนและความไม่แน่นอนสูง เจ้าหน้าที่ต้องควบคุมอารมณ์ในการให้บริการและรับมือกับปัญหาที่หลากหลาย ซึ่งอาจส่งผลต่อสภาพจิตใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหากไม่ได้รับการสนับสนุนด้านขวัญกำลังใจอย่างเหมาะสม แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจกับประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานภาครัฐอยู่บ้าง แต่การศึกษาในบริบทของหน่วยงานที่ให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยตรงยังมีอยู่อย่างจำกัด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

สมมติฐานการวิจัย

1. พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

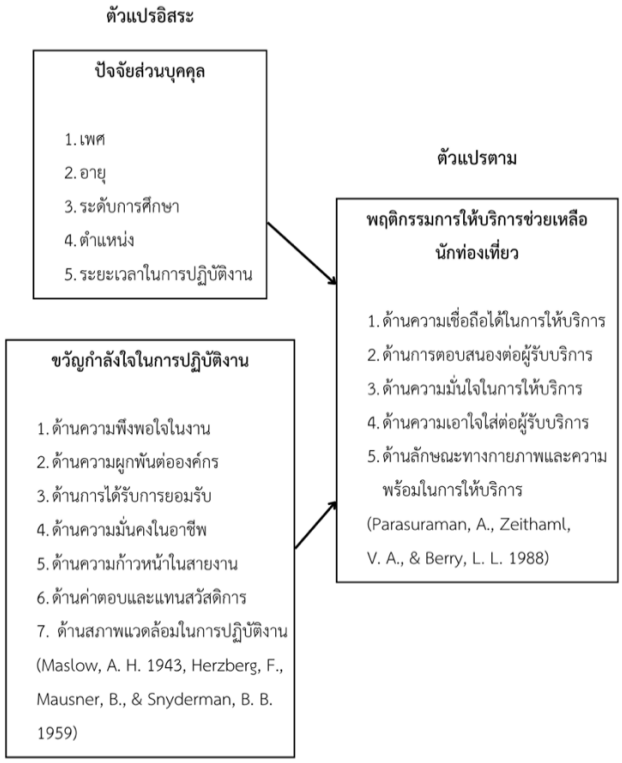
ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว
2. ขอบเขตด้านประชากร: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 79 ศูนย์ สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนทั้งสิ้น 274 คน (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว, 2569)
3. ขอบเขตด้านพื้นที่: ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 79 ศูนย์ สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
4. ขอบเขตด้านเวลา: ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนมีนาคม 2569 ถึงเดือน กรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, A. H. 1943) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, F.,Mausner, B., & Snyderman, B. B. 1959) มาใช้อธิบายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมาสโลว์อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานจนถึงการบรรลุศักยภาพของตนเอง ขณะที่เฮิร์ซเบิร์กเสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดองค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สำหรับตัวแปรตาม ผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman, A., Zeithaml,V. A., & Berry, L. L. 1988) SERVQUAL มาเป็นกรอบในการอธิบายพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังใช้ผลการศึกษาของประภาพร ธรรมรจน และธีระวัฒน์ มอนไธสง (2564) เป็นข้อมูลสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการ จึงนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยโดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 79 ศูนย์ สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวนทั้งสิ้น 274 คน (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, T. 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้ผลคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 163 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ตัวแปรอิสระ คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ระดับ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ระดับ 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดพิมพ์ตอบ (Answer)

เกณฑ์การวิเคราะห์การประเมินค่าแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ของตอนที่ 2 และตอนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามมาตราวัด ลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5

แปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	ความหมาย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการศึกษาก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวประจำท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ซึ่งกำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับได้ ผลการทดสอบพบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประสานไปยังกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล จากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 79 ศูนย์

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ผ่าน Google Form ส่งต่อให้ผู้บังคับบัญชาที่ดูแลในส่วนของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เพื่อทำการประสานต่อไปยังหัวหน้าศูนย์ในแต่ละจังหวัดเพื่อทำการขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยวจากศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว 79 ศูนย์ สังกัดกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 163 คน

3. ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน

4. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติการวิจัย โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อประชากรกลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามเสร็จสิ้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ตามหลักการทางสถิติ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากคำถามลักษณะปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน นำมาหาค่าความถี่ และค่าสถิติร้อยละ

ส่วนที่ 2 ตัวแปรอิสระ คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านค่าตอบแทนสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการ นำมาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว จำแนกตามเพศ (n = 163)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	68	41.72
หญิง	81	49.69
อื่น ๆ	7	4.29
ไม่ประสงค์ตอบ	7	4.29
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 49.69 เพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 41.72 เพศอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 และไม่ประสงค์ตอบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว จำแนกตามอายุ (n = 163)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30	71	43.56
31-40	63	38.65
41-50	29	17.79
51-60	-	-
มากกว่า 60	-	-
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 43.56 รองลงมามีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 38.65 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 163)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	154	94.48
ปริญญาโท	9	5.52
ปริญญาเอก	-	-
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 94.48 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 163)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	24	14.72
1-3 ปี	59	36.20
4-6 ปี	36	22.09
7-10 ปี	31	19.02
มากกว่า 10 ปี	13	7.89
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 22.09 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.02 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 14.72 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 163)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานจ้างเหมาบริการ	129	79.14
พนักงานราชการ	34	20.86
รวม	**163**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 79.14 และมีตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 20.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 6 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (n = 163)

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความพึงพอใจในงาน	4.14	0.771	มาก
2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	3.39	1.054	ปานกลาง
3. ด้านการได้รับการยอมรับ	4.29	0.655	มากที่สุด
4. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	2.70	1.024	ปานกลาง
5. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	3.12	1.051	ปานกลาง
6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.32	1.117	น้อย
7. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.57	0.706	มาก
รวม	3.36	0.683	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.683) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.29, S.D. = 0.655) รองลงมา ด้านความพึงพอใจในงาน ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.771) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.57, S.D. = 0.706) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.39, S.D. = 1.054) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ($\bar{X}$ = 3.12, S.D. = 1.051) ด้านความมั่นคงในอาชีพ ($\bar{X}$ = 2.70, S.D. = 1.024) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.32, S.D. = 1.117)

<u>ตอนที่ 3</u> ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 7 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (n = 163)

พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ	4.32	0.557	มากที่สุด
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.37	0.625	มากที่สุด
3. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ	4.32	0.562	มากที่สุด
4. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.34	0.597	มากที่สุด
5. ด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการ	4.22	0.586	มากที่สุด
รวม	4.31	0.542	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D. = 0.542) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.625) รองลงมา ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.597) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.562) ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.557) และด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.22, S.D. = 0.586)

<u>ตอนที่ 4</u> ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 8 แสดง ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	สถิติ	ค่า	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	4.14 – 4.42	F-test	2.163	0.130	ไม่แตกต่าง
อายุ	4.12 – 4.56	F-test	9.75	<0.001	แตกต่าง
การศึกษา	4.31 – 4.34	F-test	0.03	0.855	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	4.23 – 4.62	t-test	-3.79	<0.001	แตกต่าง
ระยะเวลาปฏิบัติงาน	4.12 – 4.76	F-test	7.52	<0.001	แตกต่าง

หมายเหตุ: แสดงค่าเฉลี่ยเป็นช่วงของแต่ละกลุ่ม / มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาตาม เพศ และ ระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันในสองปัจจัยนี้ มีพฤติกรรมการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) แสดงว่าเพศและระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการอย่างชัดเจน ในทางตรงกันข้าม เมื่อพิจารณาตาม อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยดังกล่าว มีพฤติกรรมการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากกว่า มีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมาก จะมีแนวโน้มให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในระดับที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าทำให้มีความชำนาญและความมั่นใจในการให้บริการสูงขึ้น

<u>ตอนที่ 5</u> ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 9 ผลวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

ตัวแปร	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความพึงพอใจในงาน	0.430	<0.001	ปานกลาง
ด้านความผูกพันต่อองค์กร	0.492	<0.001	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับ	0.421	<0.001	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในอาชีพ	0.338	<0.001	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	0.389	<0.001	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.418	<0.001	ปานกลาง
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.359	<0.001	ปานกลาง
ภาพรวม	0.544	<0.001	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวโดยรวมในระดับปานกลาง ($r = 0.544$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.001$) โดยด้านที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($r = 0.492$) รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ($r = 0.430$) ด้านการได้รับการยอมรับ ($r = 0.421$) และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.418$) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ($r = 0.389$) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($r = 0.359$) และด้านความมั่นคงในอาชีพ ($r = 0.338$) ตามลำดับ

สรุปการวิจัย

1. ผลการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ($\overline{X}$= 4.29) ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ($\overline{X}$= 4.41) และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.57) ส่วนด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ($\overline{X}$= 3.39) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ($\overline{X}$= 3.12) และด้านความมั่นคงในอาชีพ ($\overline{X}$= 2.70) ขณะที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.32)

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$= 4.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$= 4.37) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$= 4.34) ด้านความเชื่อถือได้ในการให้บริการ ($\overline{X}$= 4.32) และด้านความมั่นใจในการให้บริการ ($\overline{X}$= 4.32) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและความพร้อมในการให้บริการ ($\overline{X}$= 4.22)

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ที่มี อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยสามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากกว่า มีตำแหน่งเป็นพนักงานราชการ และมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากจะมีระดับพฤติกรรมการให้บริการสูงกว่ากลุ่มอื่น

4. ผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ($r = 0.544$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร รองลงมา ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในอาชีพ ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

เพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ได้รับการบริหารจัดการภายใต้นโยบายเดียวกัน มีบทบาทหน้าที่และสวัสดิการใกล้เคียงกัน จึงทำให้ระดับขวัญกำลังใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2551) ที่อธิบายว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากการบริหารจัดการและการตอบสนองความต้องการขององค์กรมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล

อายุมีผลต่อขวัญกำลังใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเจ้าหน้าที่แต่ละช่วงวัยมีประสบการณ์และความต้องการแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากมักให้ความสำคัญกับความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham H. Maslow. (1970) ที่ระบุว่าความต้องการของมนุษย์เปลี่ยนแปลงตามช่วงวัย ขณะที่ผู้มีอายุน้อยมักให้ความสำคัญกับค่าตอบแทน

และความก้าวหน้าในสายอาชีพ หากองค์กรไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้ อาจทำให้ขวัญกำลังใจลดลงและมีแนวโน้มเปลี่ยนงานมากกว่าผู้มีอายุมาก

ตำแหน่งงานมีผลต่อขวัญกำลังใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระดับความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และโอกาสความก้าวหน้าแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959) ที่ระบุว่าความรับผิดชอบและการยอมรับเป็นปัจจัยจูงใจสำคัญต่อขวัญกำลังใจ

ระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญกำลังใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมากจะมีความเข้าใจองค์กรและความผูกพันมากกว่า ส่งผลให้มีขวัญกำลังใจสูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Luthans, F. (2011) ที่ระบุว่าประสบการณ์และการมีส่วนร่วมในองค์กรส่งผลต่อสภาวะจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน

2. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในระดับปานกลาง ($r = 0.544$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเมื่อเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจะดีขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ เนื่องจากผู้ที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรจะมีความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการให้บริการมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ผู้บริหารควรส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสูงที่สุด ดังนั้น ควรสร้างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และส่งเสริมความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงานและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

3) องค์กรควรส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน โดยกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน รวมถึงสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มโอกาสในการเติบโตทางสายอาชีพ

4) องค์กรควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

5) องค์กรควรเสริมสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยการสื่อสารนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน รวมถึงสร้างความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงาน เพื่อลดความกังวลและเพิ่มความพร้อมในการปฏิบัติงาน

6) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ที่มีอายุงานน้อย โดยจัดให้มีระบบพี่เลี้ยง การปฐมนิเทศและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและการประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และลดแนวโน้มการเปลี่ยนงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงาน หรือภาวะหมดไฟในการปฏิบัติงาน

2) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับ พฤติกรรมการให้บริการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ที่ดีจากศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมด้วยท่านคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และการสนับสนุนที่ดีจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยวทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทสาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม รุ่นที่ 14 ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนช่วยสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว. (2569). ข้อมูลศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและศูนย์ประสานงานช่วยเหลือนักท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2569, จาก https://www.mots.go.th

ธงชัย สันติวงษ์. (2551). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ประภาพร ธรรมรจน์, และ ธีระวัฒน์ มอนไธสง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครนายก [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา]. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2569, จาก https://l1nq.com/lq9lb1r

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

Luthans, F. (2011). Organizational behavior: An evidence-based approach (12th ed.). New York, NY: McGraw-Hill/Irwin.

Maslow, A. H. (1943). Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Abraham H. Maslow. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

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

สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

Work Environment and Work Motivation Affecting Organizational Commitment of Teachers and Educational Personnel of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District

ลัทธวรรณ เบญญากุล[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Latthawan Benyakul[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: b.latthawan@gmail.com[1], Piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน 2) ระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน 3) สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 158 คน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การได้ร้อยละ 33.30, 27.90 และ 27.80 ตามลำดับ ซึ่งด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่วนด้านการระบายอากาศ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อทั้งความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านความต่อเนื่อง ขณะที่แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ได้ร้อยละ 58.80, 44.00 และ 50.90 ตามลำดับ ซึ่งด้านโอกาสพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การมากกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะความผูกพันด้านความรู้สึก ผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน เพื่อเสริมสร้างความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมในการทำงาน; แรงจูงใจในการทำงาน; ความผูกพันในองค์การ

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the level of work environment affecting organizational commitment among teachers and educational personnel of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District. 2) the level of work motivation affecting organizational commitment among teachers and educational personnel of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District. 3) work environment and work motivation affecting organizational commitment among teachers and educational personnel of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District.This study was a quantitative study using a questionnaire as the research instrument to collect data from the entire population of 158 teachers and educational personnel. The questionnaire demonstrated a reliability coefficient of 0.977. Data were analyzed using mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research findings were as 1) the level of work environment was overall rated as high. 2) the level of work motivation was overall rated as high. 3) work environment and work motivation affecting organizational commitment among teachers and educational personnel of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District were overall rated as high. Hypothesis testing results showed that work environment significantly affected organizational commitment in all three dimensions: affective commitment, continuance commitment, and normative commitment at the .05 level of significance, jointly predicting organizational commitment at 33.30%, 27.90%, and 27.80%, respectively. Administrative support was the strongest predictor of normative commitment, while ventilation was the strongest predictor of both affective and continuance commitment. Work motivation also significantly affected organizational commitment in all three dimensions at the .05 level, jointly predicting affective, continuance, and normative commitment at 58.80%, 44.00%, and 50.90%, respectively, Growth opportunity was the strongest predictor of affective and normative commitment, while environment factor (hygiene) was the strongest predictor of continuance commitment. Overall, the findings indicated that work motivation had a greater influence on organizational commitment than work environment, particularly with regard to affective commitment. The results of this study can be used as guidelines for developing human resource management strategies for educational institutions of the Bangkok Metropolitan Administration in Pathumwan District in order to sustainably strengthen organizational commitment among teachers and educational personnel.

Keywords: Work Environment; Work Motivation; Organizational Commitment

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งมุ่งให้การศึกษาเป็นกลไกหลักในการสร้างพลเมืองที่มีความรู้และความสามารถแข่งขันในระดับสากล สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของแผนพัฒนาการศึกษากรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2568-2570) ที่มุ่งให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร, 2568) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นหัวใจสำคัญของระบบการศึกษาในฐานะ

ผู้ถ่ายทอดความรู้และพัฒนาผู้เรียนโดยตรง ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกื้อหนุนและแรงจูงใจภายในที่เข้มแข็งควบคู่กัน

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร Davis and Newstrom (1989) แบ่งออกเป็นมิติทางกายภาพ (Physical Environment) เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ และอุปกรณ์สนับสนุนการทำงาน กับมิติทางสังคมและจิตวิทยา (Social and Psychological Environment) ที่สะท้อนคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสนับสนุนจากผู้บริหาร สอดคล้องกับวิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย (2567) ที่พบว่ามิติด้านสุขภาวะและความยืดหยุ่นในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ ด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังขับเคลื่อนภายในที่กำหนดคุณภาพการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่แยกปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเกิดจากเนื้องานเอง ออกจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงาน การขาดปัจจัยกลุ่มหลังมักนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น (2565) พบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มปัจจัยค้ำจุนของครูโรงเรียนเอกชนขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร

ความท้าทายเร่งด่วนที่กรุงเทพมหานครเผชิญคือการสูญเสียครูที่มีประสบการณ์อย่างต่อเนื่องทั้งจากการโอนย้ายและการลาออก โดยสนธชัย ระยับศรี และบุญเอื้อ บุญฤทธิ์ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยในการธำรงรักษาข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าในภาพรวมปัจจัยด้านหน้าที่รับผิดชอบ ภาระงานและด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เหตุผลที่ครูใช้ตัดสินใจโอนย้ายเป็นการกลับภูมิลำเนาและค่าครองชีพ ความผูกพันในองค์การ (Organizational Commitment) จึงเป็นผลลัพธ์สำคัญที่บ่งบอกคุณภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล โดย Meyer and Allen (1991) แบ่งเป็นความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) และด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) บุคลากรที่มีความผูกพันสูงมักมีผลการปฏิบัติงานดีกว่า ขาดงานและลาออกน้อยกว่า รวมถึงมีส่วนร่วมพัฒนาองค์การมากกว่า ดังที่ปรากฏในงานของศรัณย์ รุ่งเรือง (2566) และพิชญานิน พยุงสุวรรณ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2568)

สำหรับบริบทเฉพาะของสำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ใจกลางเมืองที่มีค่าครองชีพและค่าที่พักอาศัยสูงกว่าเขตรอบนอก ย่อมเป็นแรงกดดันพิเศษต่อข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่ ปัจจุบันมีโรงเรียนในสังกัด 7 โรงเรียน มีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษารวม 158 คน แม้จะมีงานวิจัยด้านแรงจูงใจ สภาพแวดล้อมการทำงาน และความผูกพันในองค์การหลายชิ้น แต่ยังขาดการศึกษาที่เจาะจงในบริบทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะของพื้นที่และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างจากสังกัดอื่น ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ เพื่อนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางประกอบการพัฒนากลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันในองค์การอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

3. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การ ตามแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Davis and Newstrom (1989); เกียรติศักดิ์ ศุภรัตน์ และกล้าหาญ ณ น่าน (2566); วิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย (2567) แนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของ Herzberg (1959); เธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น (2565); ศรัณย์ รุ่งเรือง (2566) และแนวคิดความผูกพันในองค์การ Meyer & Allen (1991); ปวันรัตน์ ตะริดโน และวันทนา เนาว์วัน (2566); พิชญานิน พยุงสุวรรณ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2568)

ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในโรงเรียนภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนเมษายน - มิถุนายน 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Davis and Newstrom (1989) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความรู้สึก และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานออกเป็น 2 ด้านได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ การระบายอากาศ และอุปกรณ์ และ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยา (Social and Psychological Environment) เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร สอดคล้องกับผลการศึกษาของเกียรติศักดิ์ ศุภรัตน์ และกล้าหาญ ณ น่าน (2566) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและด้านจิตใจส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของข้าราชการครู ประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ และสอดคล้องกับวิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย (2567) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การของบุคลากรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

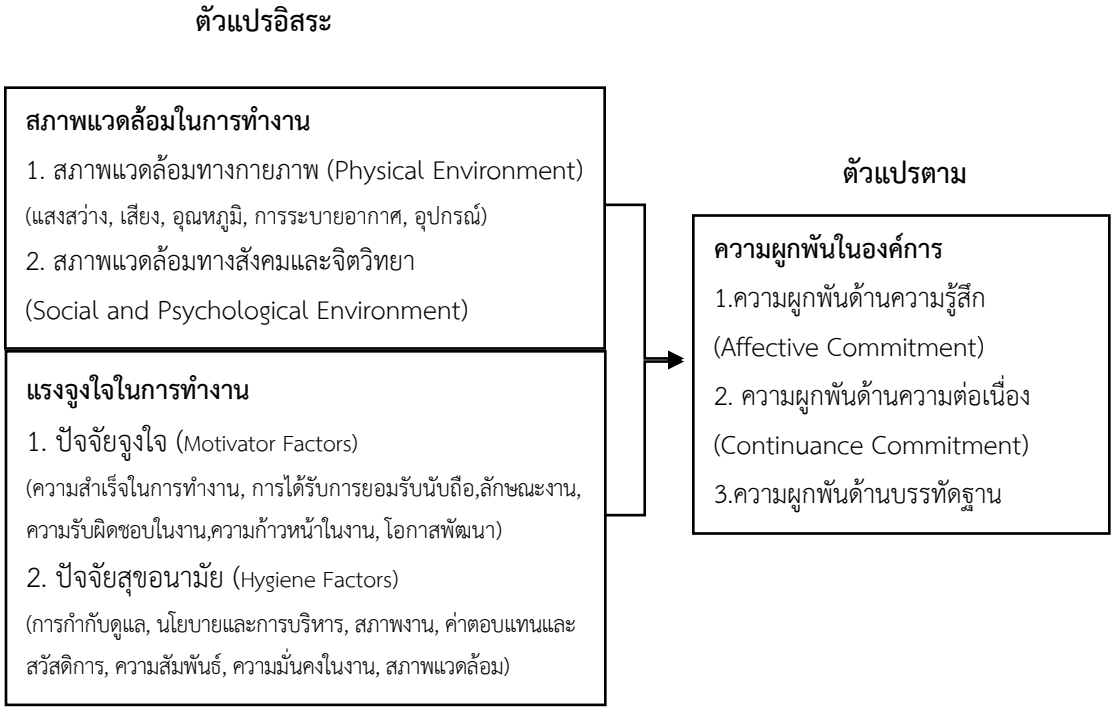
Herzberg (1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริง เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน และโอกาสในการพัฒนา และ 2) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทรอบข้างของการทำงาน หากไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น นโยบายและการบริหารการกำกับดูแล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น (2565) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี และปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับคะแนนสูงสุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศรัณย์ รุ่งเรือง (2566) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความผูกพันในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการ และความมั่นคงขององค์การในระยะยาว บรรดากรอบทฤษฎีที่นำมาอธิบายความผูกพันในองค์การ แบบจำลองสามองค์ประกอบ (Three-Component Model) ของ Meyer and Allen (1991) ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางที่สุด โดยประกอบด้วย 1) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพัน ความรัก และความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่เกิดขึ้นจาก แรงปรารถนาภายใน 2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคลากรยังคงอยู่ในองค์การเนื่องจากการประเมินต้นทุนและผลประโยชน์ที่อาจสูญเสียไปหากตัดสินใจลาออก และ 3)ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง การที่บุคลากรรู้สึกว่ามีหน้าที่และพันธกิจทางศีลธรรมในการอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิชญานิน พยุงสุวรรณ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2568) ศึกษาข้าราชการกรมการจัดหางาน พบว่าความผูกพันในองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูงที่สุด สะท้อนลักษณะเฉพาะของข้าราชการไทยที่มีพันธกิจต่อการให้บริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของปวันรัตน์ ตะริดโน และวันทนา เนาว์วัน (2566) ซึ่งศึกษาความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่าบุคลากรมีความผูกพันโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความเต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการศึกษาดังกล่าวยืนยันความสำคัญของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมและการคงอยู่ของบุคลากรในบริบทภาครัฐและสถาบันการศึกษาไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ Davis & Newstrom (1989); เกียรติศักดิ์ ศุภรัตน์ และกล้าหาญ ณ น่าน (2566); วิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย (2567) และ Herzberg (1959); เธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น (2565); ศรัณย์ รุ่งเรือง (2566) เป็นกรอบแนวคิดตัวแปรอิสระ และศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การซึ่งได้นำแนวคิด ทฤษฎีของ

Meyer & Allen (1991); ปวันรัตน์ ตะริดโน และวันทนา เนาว์วัน (2566); พิชญานิน พยุงสุวรรณ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม (2568) เป็นกรอบแนวคิดตัวแปรตามแสดงเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 158 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จากโรงเรียนสังกัดเขตปทุมวัน 7 แห่ง ได้แก่ 1) โรงเรียนปลูกจิต 2) โรงเรียนวัดชัยมงคล 3) โรงเรียนวัดดวงแข 4) โรงเรียนวัดบรมนิวาส 5) โรงเรียนวัดปทุมวนารามฯ 6) โรงเรียนวัดสระบัว และ 7) โรงเรียนสวนลุมพินี (สำนักงานเขตปทุมวัน, 2569)

2. เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงความผูกพันในองค์การ นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครที่ไม่ได้สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2556) ที่กำหนดค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงยอมรับได้ ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.977 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ตำแหน่ง ระดับวิทยฐานะ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้รูปแบบคำถามเลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน และส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันในองค์การ สำหรับส่วนที่ 2 – 4 ใช้ Likert Scale 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด) และแปลผลค่าเฉลี่ยตามช่วงคะแนนมาตรฐาน 5 ระดับ (4.51–5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย และ 1.00–1.50 = น้อยที่สุด)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามผ่าน Google Form และส่งให้กลุ่มตัวอย่างทางช่องทางออนไลน์ เช่น Line จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.1 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การของประชากรเป้าหมาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การของประชากรเป้าหมายโดยใช้ Multiple Regression

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับ/วิทยฐานะ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 158 คน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	31	19.60
	หญิง	127	80.40
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	38	24.00
	30 – 39 ปี	43	27.20
	40 – 49 ปี	48	30.40
	50 ปีขึ้นไป	29	18.40
ตำแหน่ง	ครูผู้สอน	143	90.50
	ผู้บริหารสถานศึกษา	15	9.50
ระดับ/วิทยฐานะ	ครูผู้ช่วย	38	24.00
	ครู คศ.1	35	22.20
	ครูชำนาญการ	69	43.70
	ครูชำนาญการพิเศษ	16	10.10
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 2 ปี	33	20.90
	2 – 5 ปี	30	19.00

6 – 10 ปี	19	12.00
11 – 15 ปี	22	13.90
16 – 20 ปี	24	15.20
มากกว่า 20 ปี	30	19.00
รวม	**158**	**100**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 158 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 และเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 90.50 และตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 โดยมีระดับวิทยฐานะครูชำนาญการมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือระดับครูผู้ช่วย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ระดับครู คศ.1 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และวิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 รองลงมาคือระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 – 5 ปี และมากกว่า 20 ปี ในสัดส่วนที่เท่ากัน จำนวนกลุ่มละ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	**3.81**	**0.646**	**มาก**
ด้านแสงสว่าง	4.31	0.677	มาก
ด้านเสียง	3.62	0.813	มาก
ด้านอุณหภูมิ	3.34	1.200	ปานกลาง
ด้านการระบายอากาศ	3.54	1.000	มาก
ด้านอุปกรณ์	4.26	0.630	มาก
สภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยา	**4.18**	**0.610**	**มาก**
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.646	มาก

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	4.22	0.733	มาก
รวม	**3.92**	**0.509**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.92, σ = 0.509) โดยสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยสูงกว่า (μ = 4.18, σ = 0.610) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (μ = 3.81, σ = 0.646) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านแสงสว่าง ด้านอุปกรณ์ ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศและด้านอุณหภูมิ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยา เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ	**4.38**	**0.431**	**มาก**
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.64	0.448	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.31	0.474	มาก
ด้านลักษณะงาน	4.52	0.465	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.22	0.650	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	4.25	0.645	มาก
ด้านโอกาสพัฒนา	4.36	0.550	มาก
ปัจจัยสุขอนามัย	**4.30**	**0.540**	**มาก**
ด้านการกำกับดูแล	4.51	0.595	มากที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหาร	4.37	0.825	มาก
ด้านสภาพงาน	4.07	0.703	มาก
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.94	0.910	มาก
ด้านความสัมพันธ์	4.41	0.614	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	4.37	0.586	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม	4.40	0.571	มาก
รวม	**4.34**	**0.461**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.34, σ = 0.461) โดยด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า (μ = 4.38, σ = 0.431) ด้านปัจจัยสุขอนามัย (μ = 4.30, σ = 0.540) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อด้านปัจจัยจูงใจ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสพัฒนา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านปัจจัยสุขอนามัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการกำกับดูแล ด้านความสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

ความผูกพันในองค์การ	ค่าเฉลี่ยของประชากร (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น
ความผูกพันด้านความรู้สึก	4.39	0.542	มาก
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	4.07	0.686	มาก
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4.42	0.603	มาก
รวม	**4.29**	**0.491**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่าระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.29, σ = 0.491) โดยด้านบรรทัดฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 4.42, σ = 0.603) รองลงมาคือ ด้านความรู้สึก (μ = 4.39, σ = 0.542) และด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (μ = 4.07, σ = 0.686)

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านความรู้สึก

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	2.5454	0.3944		6.453	<.001		
ด้านแสงสว่าง (X_1)	0.2257	0.0701	0.2819	3.219	.002*	1.73	0.580
ด้านเสียง (X_2)	0.0480	0.0535	0.0720	0.897	.371	1.45	0.689
ด้านอุณหภูมิ (X_3)	0.2196	0.0607	0.4875	3.617	<.001*	4.09	0.245
ด้านการระบายอากาศ (X_4)	-	0.0795	-	-	<.001*	4.85	0.206
	0.3724		0.6878	4.684			

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
ด้านอุปกรณ์ (X_5)	-0.0491	0.0592	-0.0572	-0.831	.407	1.07	0.939
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_6)	-0.1283	0.0742	-0.1529	-1.730	.086	1.76	0.569
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (X_7)	0.4789	0.0667	0.6474	7.183	<.001*	1.83	0.547

R^2 = 0.333 Adjusted R^2 = 0.302 F = 10.7 p < .001

จากตารางที่ 5 สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 33.3 (R^2 = 0.333, Adjusted R^2 = 0.302) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 10.7, p < .001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านการระบายอากาศ (β = -0.6878, p < .001) มีอิทธิพลทางลบสูงสุด รองลงมาคือด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (β = 0.6474, p < .001) ด้านอุณหภูมิ (β = 0.4875, p < .001) และด้านแสงสว่าง (β = 0.2819, p = .002) ซึ่งทั้งสามด้านมีอิทธิพลทางบวก ส่วนด้านเสียง ด้านอุปกรณ์ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.07-4.85, Tolerance 0.206-0.939 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึก

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	0.9058	0.5190		1.745	.083		
ด้านแสงสว่าง (X_1)	0.2137	0.0923	0.2109	2.316	.022*	1.73	0.580
ด้านเสียง (X_2)	-0.0349	0.0704	-0.0414	-0.496	.621	1.45	0.689
ด้านอุณหภูมิ (X_3)	-0.2197	0.0799	-0.3854	-2.750	.007*	4.09	0.245
ด้านการระบายอากาศ (X_4)	0.3422	0.1046	0.4995	3.272	.001*	4.85	0.206
ด้านอุปกรณ์ (X_5)	0.1760	0.0778	0.1617	2.261	.025*	1.07	0.939
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_6)	0.2364	0.0976	0.2225	2.422	.017*	1.76	0.569
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (X_7)	0.0391	0.0877	0.0417	0.445	.657	1.83	0.547

R^2 = 0.279 Adjusted R^2 = 0.246 F = 8.31 p < .001

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 27.9 (R^2 = 0.279, Adjusted R^2 = 0.246) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 8.31, p < .001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 5 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านการระบายอากาศ (β = 0.4995, p = .001)

มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านอุณหภูมิ (β = -0.3854, p = .007) มีอิทธิพลทางลบ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (β = 0.2225, p = .017) ด้านแสงสว่าง (β = 0.2109, p = .022) และด้านอุปกรณ์ (β = 0.1617, p = .025) มีอิทธิพลทางบวก ส่วนด้านเสียงและด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.07-4.85, Tolerance 0.206-0.939 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	3.2542	0.4570		7.120	<.001		
ด้านแสงสว่าง (X_1)	-0.0704	0.0813	-0.0709	-0.867	.387	1.73	0.580
ด้านเสียง (X_2)	0.0484	0.0620	0.0652	0.780	.436	1.45	0.689
ด้านอุณหภูมิ (X_3)	0.1909	0.0703	0.3806	2.713	.007*	4.09	0.245
ด้านการระบายอากาศ (X_4)	-0.2365	0.0921	-0.3924	-2.567	.011*	4.85	0.206
ด้านอุปกรณ์ (X_5)	-0.0100	0.0685	-0.0105	-0.147	.884	1.07	0.939
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (X_6)	-0.1238	0.0860	-0.1325	-1.440	.152	1.76	0.569
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (X_7)	0.4844	0.0772	0.5883	6.270	<.001*	1.83	0.547

R^2 = 0.278 Adjusted R^2 = 0.244 F = 8.24 p < .001

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 27.8 (R^2 = 0.278, Adjusted R^2 = 0.244) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 8.24, p < .001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (β = 0.5883, p < .001) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านการระบายอากาศ (β = -0.3924, p = .011) มีอิทธิพลทางลบ และด้านอุณหภูมิ (β = 0.3806, p = .007) มีอิทธิพลทางบวก ส่วนด้านแสงสว่าง ด้านเสียง ด้านอุปกรณ์ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.07-4.85, Tolerance 0.206-0.939 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ p-value มีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านความรู้สึก

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	2.0773	0.3968		5.235	<.001		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.0492	0.0856	0.0407	0.574	.567	1.75	0.571
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.2478	0.1088	-0.2166	-2.278	.024*	3.16	0.317
ด้านลักษณะงาน (X_3)	-0.5091	0.1701	-0.4368	-2.993	.003*	7.44	0.134
ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_4)	0.2000	0.1000	0.2415	2.000	.047*	5.09	0.196
ด้านความก้าวหน้าในงาน (X_5)	0.1199	0.1049	0.1428	1.143	.255	5.45	0.183
ด้านโอกาสพัฒนา (X_6)	0.6883	0.1010	0.6983	6.814	<.001*	3.67	0.273
ด้านการกำกับดูแล (X_7)	-0.2227	0.1269	-0.2444	-1.755	.081	6.77	0.148
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_8)	-0.0360	0.0877	-0.0548	-0.410	.682	6.24	0.160
ด้านสภาพงาน (X_9)	0.0681	0.0761	0.0883	0.894	.373	3.40	0.294
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_{10})	-0.3180	0.0521	-0.5340	-6.098	<.001*	2.68	0.373
ด้านความสัมพันธ์ (X_{11})	0.2202	0.0770	0.2497	2.859	.005*	2.66	0.375
ด้านความมั่นคงในงาน (X_{12})	-0.0578	0.0963	-0.0626	-0.601	.549	3.79	0.264
ด้านสภาพแวดล้อม (X_{13})	0.5717	0.1064	0.6027	5.375	<.001*	4.39	0.228

R^2 = 0.588 Adjusted R^2 = 0.551 F = 15.8 p < .001

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 58.8 (R^2 = 0.588, Adjusted R^2 = 0.551) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 15.8, p < .001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 7 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านโอกาสพัฒนา (β = 0.6983, p < .001) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม (β = 0.6027, p < .001) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β = -0.5340, p < .001) ด้านลักษณะงาน (β = -0.4368, p = .003) ด้านความสัมพันธ์ (β = 0.2497, p = .005) ด้านความรับผิดชอบในงาน (β = 0.2415, p = .047) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β = -0.2166, p = .024) โดยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลทางลบ ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 6 ด้านไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.75-7.44, Tolerance 0.134-0.571 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึก

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	0.5895	0.5853		1.007	.316		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.1673	0.1263	0.1094	1.325	.187	1.75	0.571
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	0.7233	0.1605	0.4997	4.508	<.001*	3.16	0.317

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
ด้านลักษณะงาน (X_3)	-0.5269	0.2509	-0.3572	-2.100	.037*	7.44	0.134
ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_4)	0.0968	0.1475	0.0924	0.656	.513	5.09	0.196
ด้านความก้าวหน้าในงาน (X_5)	0.1931	0.1548	0.1817	1.248	.214	5.45	0.183
ด้านโอกาสพัฒนา (X_6)	-0.1562	0.1490	-0.1252	-1.048	.296	3.67	0.273
ด้านการกำกับดูแล (X_7)	-0.5110	0.1872	-0.4430	-2.730	.007*	6.77	0.148
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_8)	-0.1179	0.1294	-0.1419	-0.911	.364	6.24	0.160
ด้านสภาพงาน (X_9)	-0.3046	0.1123	-0.3121	-2.712	.007*	3.40	0.294
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_{10})	0.0338	0.0769	0.0448	0.439	.661	2.68	0.373
ด้านความสัมพันธ์ (X_{11})	0.0296	0.1136	0.0265	0.260	.795	2.66	0.375
ด้านความมั่นคงในงาน (X_{12})	0.4748	0.1420	0.4059	3.343	.001*	3.79	0.264
ด้านสภาพแวดล้อม (X_{13})	0.7119	0.1569	0.5930	4.537	<.001*	4.39	0.228

R^2 = 0.440 Adjusted R^2 = 0.389 F = 8.70 p <. 001

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 44.0 (R^2 = 0.440, Adjusted R^2 = 0.389) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 8.70, p < .001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม (β = 0.5930, p < .001) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β = 0.4997, p < .001) ด้านการกำกับดูแล (β = -0.4430, p = .007) ด้านความมั่นคงในงาน (β = 0.4059, p = .001) ด้านลักษณะงาน (β = -0.3572, p = .037) และด้านสภาพงาน (β = -0.3121, p = .007) โดยด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพงานมีอิทธิพลทางลบ ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 7 ด้านไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.75-7.44, Tolerance 0.134-0.571 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
Intercept	2.186	0.4821		4.53	<.001		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_1)	0.105	0.1040	0.0783	1.01	.313	1.75	0.571
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_2)	-0.155	0.1322	-0.1219	-1.17	.242	3.16	0.317
ด้านลักษณะงาน (X_3)	-0.586	0.2067	-0.4515	-2.83	.005*	7.44	0.134
ด้านความรับผิดชอบในงาน (X_4)	0.343	0.1214	0.3720	2.82	.005*	5.09	0.196
ด้านความก้าวหน้าในงาน (X_5)	-0.157	0.1275	-0.1676	-1.23	.221	5.45	0.183

ตัวแปร	Regression Coefficient					Collinearity Statistics	
	B	SE	β	t	p	VIF	Tolerance
ด้านโอกาสพัฒนา (X_6)	0.727	0.1227	0.6624	5.92	<.001*	3.67	0.273
ด้านการกำกับดูแล (X_7)	-0.379	0.1542	-0.3739	-2.46	.015*	6.77	0.148
ด้านนโยบายและการบริหาร (X_8)	0.164	0.1066	0.2249	1.54	.125	6.24	0.160
ด้านสภาพงาน (X_9)	-0.172	0.0925	-0.2003	-1.86	.065	3.40	0.294
ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (X_{10})	-0.105	0.0634	-0.1584	-1.66	.100	2.68	0.373
ด้านความสัมพันธ์ (X_{11})	0.361	0.0936	0.3680	3.86	<.001*	2.66	0.375
ด้านความมั่นคงในงาน (X_{12})	-0.194	0.1170	-0.1883	-1.66	.100	3.79	0.264
ด้านสภาพแวดล้อม (X_{13})	0.559	0.1292	0.5299	4.33	<.001*	4.39	0.228

R^2 = 0.509 Adjusted R^2 = 0.464 F = 11.5 p < .001

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 50.9 (R^2 = 0.509, Adjusted R^2 = 0.464) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 11.5, p <.001) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ด้าน เรียงตามอิทธิพล ได้แก่ ด้านโอกาสพัฒนา (β = 0.6624, p < .001) มีอิทธิพลทางบวกสูงสุด รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม (β = 0.5299, p < .001) ด้านลักษณะงาน (β = -0.4515, p = .005) ด้านการกำกับดูแล (β = -0.3739, p = .015) ด้านความรับผิดชอบในงาน (β = 0.3720, p = .005) และด้านความสัมพันธ์ (β = 0.3680, p < .001) โดยด้านลักษณะงานและด้านการกำกับดูแลมีอิทธิพลทางลบ ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 7 ด้านไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (VIF 1.75-7.44, Tolerance 0.134-0.571 ไม่มีปัญหา Multicollinearity) ผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

สรุปการวิจัย

1. ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ผลการวิจัยพบว่าระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยา พบว่าด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านแสงสว่าง ด้านอุปกรณ์ ด้านเสียง ด้านการระบายอากาศ และด้านอุณหภูมิ ตามลำดับ ทั้งนี้ ด้านอุณหภูมิมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและเป็นด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าเป็นประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงเป็นลำดับแรกในมิติสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

2. ระดับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ผลการวิจัยพบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยจูงใจมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านปัจจัยสุขอนามัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะงานซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านโอกาสพัฒนา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน

และด้านความรับผิดชอบในงาน ตามลำดับ ส่วนด้านปัจจัยสุขอนามัย พบว่าด้านการกำกับดูแลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในภาพรวมของแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด

3. สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันในองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความรู้สึก และด้านความต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากลุ่มนี้ยังคงอยู่ในองค์การด้วยความรู้สึกเป็นหน้าที่และพันธกิจทางศีลธรรมเป็นหลัก มากกว่าการชั่งน้ำหนักต้นทุนและผลประโยชน์ที่อาจสูญเสียไปหากตัดสินใจลาออก และเมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ทั้งสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การทั้งสามด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ด้านอุณหภูมิ และด้านการระบายอากา ศ โดยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่วนด้านการระบายอากาศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านความรู้สึกในทิศทางลบ และด้านความต่อเนื่องในทิศทางบวก สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 33.30, 27.90 และ 27.80 ตามลำดับ ขณะที่แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การทั้งด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านลักษณะงาน ส่วนด้านโอกาสพัฒนามีอิทธิพลทางบวกสูงสุดด้านความรู้สึกและบรรทัดฐานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 58.80, 44.00 และ 50.90 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกมิติ โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 33.30 ความผูกพันด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 27.90 และความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 27.80 นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความผูกพันทั้งด้านความรู้สึกและด้าน บรรทัดฐาน และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านบรรทัดฐาน สะท้อนว่าครูในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์เชิงสนับสนุนจากผู้บริหารไม่น้อยกว่าปัจจัยทางกายภาพ ขณะที่ด้านการระบายอากาศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านความรู้สึกแต่เป็นไปในทิศทางลบ ซึ่งตรงข้ามกับความผูกพันด้านความต่อเนื่องที่พบว่าด้านการระบายอากาศมีอิทธิพลสูงสุดในทิศทางบวก ทิศทางที่แตกต่างกันนี้อาจสะท้อนว่าครูมองปัจจัยด้านการระบายอากาศไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับว่ากำลังพิจารณาความผูกพันมิติใด กล่าวคือ ความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นเรื่องของความรักและความเต็มใจที่จะอยู่กับองค์การ (Want to Stay) ซึ่งมักมาจากความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง โดยเฉพาะการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร มากกว่าจะมาจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ดังนั้น ด้านการระบายอากาศเพียงอย่างเดียวจึงไม่ได้ช่วยสร้างความผูกพันด้านความรู้สึกโดยตรง ในทางกลับกัน ความผูกพันด้านความต่อเนื่องเป็นเรื่องของการชั่งน้ำหนักได้-เสียหากจะลาออก (Need to Stay) จึงอาจเป็นไปได้ว่าครูที่ทำงานในห้องเรียนที่อากาศถ่ายเทดีรู้สึกว่าการลาออกจะทำให้เสียสภาพแวดล้อมที่

คุ้นเคยและดีต่อสุขภาพไป จึงเลือกอยู่ต่อด้วยเหตุผลเชิงปฏิบัติมากกว่าความรู้สึกผูกพัน โดยด้านอุปกรณ์และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็มีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อมิตินี้เช่นกัน ขณะที่มีเพียงด้านเสียงเท่านั้นที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญในทุกมิติของความผูกพัน ซึ่งอาจเป็นเพราะระดับเสียงรบกวนในสถานศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ครูยอมรับได้อยู่แล้วจึงไม่ใช่ตัวแปรที่สร้างความแตกต่างเพิ่มเติมต่อระดับความผูกพัน ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis and Newstrom (1989) ที่ระบุว่าสภาพแวดล้อมทั้งมิติกายภาพและมิติทางสังคมและจิตวิทยาต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจคงอยู่ในองค์การของบุคลากร และมีความสอดคล้องกับเกียรติศักดิ์ ศุภรัตน์ และกล้าหาญ ณ น่าน (2566) ที่พบว่าสภาพแวดล้อมทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของข้าราชการครูประถมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ งานวิจัยดังกล่าวศึกษาในบริบทของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม มิใช่ความผูกพันในองค์การโดยตรง แต่สะท้อนแนวคิดร่วมกันว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในสถานศึกษา เช่นเดียวกับวิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย (2567) ที่พบว่ามิติด้านการทำงานแบบยืดหยุ่นและสุขภาวะในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์การของบุคลากรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกมิติ โดยแรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันด้านความรู้สึกได้ร้อยละ 58.80 ความผูกพันด้านความต่อเนื่องได้ร้อยละ 44.00 และความผูกพันด้านบรรทัดฐานได้ร้อยละ 50.90 โดยด้านโอกาสพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐาน มีทิศทางที่ต่างไปจากเธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น (2565) ที่พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงานได้รับคะแนนสูงสุดในกลุ่มครูโรงเรียนเอกชน ความแตกต่างนี้อาจอธิบายได้จากบริบทของระบบราชการที่มีโครงสร้างความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เช่น การเลื่อนวิทยฐานะ ที่ชัดเจนกว่าภาคเอกชน ทำให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมีน้ำหนักต่อความผูกพันมากกว่าความสำเร็จในงานสอนเพียงอย่างเดียว ส่วนปัจจัยอื่นที่ส่งผลในทางบวกต่อความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสัมพันธ์ และด้านความรับผิดชอบในงาน ขณะที่ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กลับส่งผลในทางลบ สำหรับความผูกพันด้านความต่อเนื่อง พบว่าด้านสภาพแวดล้อม (ในกลุ่มปัจจัยสุขอนามัยตามทฤษฎีของ Herzberg) มีอิทธิพลสูงสุด ซึ่งสอดคล้องในเชิงแนวคิดกับผลของสมมติฐานที่ 1 ที่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมของสถานศึกษามีน้ำหนักต่อการตัดสินใจคงอยู่ในองค์การ แม้จะถูกวัดในกรอบทฤษฎีที่ต่างกัน รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือและด้านความมั่นคงในงานที่ส่งผลทางบวก ส่วนด้านการกำกับดูแล ด้านลักษณะงาน และด้านสภาพงาน กลับส่งผลทางลบ ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐาน พบว่าด้านโอกาสพัฒนามีอิทธิพลสูงสุดในทิศทางบวกเช่นเดียวกับด้านความรู้สึก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านความสัมพันธ์ที่ส่งผลทางบวก ขณะที่ด้านลักษณะงานและด้านการกำกับดูแลส่งผลทางลบ ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยต่างมีบทบาทต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของบุคลากรและยังคงสอดคล้องกับศรัณย์ รุ่งเรือง (2566) ที่พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลที่ด้านโอกาสพัฒนาและด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลสูงสุดในทั้งสองมิตินี้ตรงกัน สะท้อนว่าเส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นกลไกร่วมที่สำคัญต่อความผูกพันของข้าราชการครูกลุ่มนี้ ที่น่าสังเกตคือ ด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันทั้งสามมิติอย่างสม่ำเสมอ และด้านการกำกับดูแลมีอิทธิพลทางลบทั้งในมิติความต่อเนื่องและบรรทัดฐาน แม้ทั้งสองด้านจะถูกจัดเป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยตามทฤษฎีของ Herzberg ตามลำดับ ทิศทางดังกล่าวควรตีความด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากเป็นค่าอิทธิพลสุทธิหลังควบคุมตัวแปรอื่นในสมการ เมื่อ

ตรวจสอบค่า VIF ยืนยันว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ จึงอาจสะท้อนว่าเมื่อพิจารณาร่วมกับด้านโอกาสพัฒนาและด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุดในแต่ละด้านแล้ว ด้านลักษณะงานและด้านการกำกับดูแลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในทิศทางตรงข้ามกับที่ทฤษฎีคาดการณ์ไว้ในบริบทของข้าราชการครูกลุ่มนี้โดยเฉพาะ ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยต่อไป

เมื่อพิจารณาร่วมกัน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอำนาจการพยากรณ์ความผูกพันสูงกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานในทุกมิติ (R^2 0.588, 0.440, 0.509 เทียบกับ 0.333, 0.279, 0.278) มีความสอดคล้องกับสนธชัย ระยับศรี และบุญเอื้อ บุญฤทธิ์ (2565) ที่พบว่าในภาพรวมปัจจัยด้านหน้าที่รับผิดชอบ ภาระงานและด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ เหตุผลที่ครูใช้ตัดสินใจโอนย้ายเป็นการกลับภูมิลำเนาและค่าครองชีพ มิใช่ภาระงานหรือสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่พบว่าปัจจัยภายในด้านแรงจูงใจ เช่น โอกาสก้าวหน้าและการได้รับการยอมรับ อาจเป็นกลไกหลักที่ดึงดูดให้ครูเลือกคงอยู่ในองค์การมากกว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเพียงลำพัง ผลการศึกษาครั้งนี้จึงชี้ให้เห็นแนวทางเชิงนโยบายว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันควรให้ความสำคัญกับการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าทางวิชาชีพและระบบสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นลำดับแรก ควบคู่กับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับที่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านโอกาสพัฒนาเป็นปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันในองค์การ สถานศึกษาและสำนักงานเขตปทุมวันควรจัดให้มีแผนพัฒนาวิชาชีพครูอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยสนับสนุนทุนศึกษาต่อ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ และการเปิดโอกาสให้เข้าร่วมสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสังกัด เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในสายวิชาชีพและเสริมสร้างความผูกพันในองค์การในระยะยาว

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความผูกพันในองค์การด้านบรรทัดฐาน ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการนิเทศ ติดตาม และให้ข้อเสนอแนะแก่ครูอย่างสร้างสรรค์และเป็นธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและความรับผิดชอบต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

แม้ว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานจะสามารถอธิบายความผูกพันในองค์การได้ในสัดส่วนที่สูงกว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานยังคงส่งผลต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะด้านอุณหภูมิภายในห้องเรียนและห้องพักครู ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ให้มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความผูกพันในองค์การ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวัน จำนวน 158 คน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรขนาดเล็กในพื้นที่เขตชั้นในของกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่น ควรกระทำด้วยความระมัดระวัง และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานเขตอื่นที่มีลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม หรือบริบทของสถานศึกษาที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการสรุปอ้างอิงผลการวิจัยในวงกว้างยิ่งขึ้น

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณในกลุ่มตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานพบภาวะร่วมเส้นตรงพหุระหว่างตัวแปรอิสระบางคู่ โดยมีค่า VIF สูงสุดเท่ากับ 7.44 การวิจัยครั้งต่อไปอาจพิจารณาใช้เทคนิคการวิเคราะห์อื่น เช่น การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เพื่อจัดการกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล ณ ช่วงเวลาเดียว จึงไม่สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันในองค์การตามช่วงเวลาได้ การวิจัยในอนาคตจึงอาจศึกษาในลักษณะการวิจัยระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อติดตามการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันในองค์การ และอาจเพิ่มตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) เช่น ความพึงพอใจในงาน หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจกลไกความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องทางวิชาการในทุกขั้นตอนของการวิจัยด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณะครูและบุคลากรทางการศึกษากรุงเทพมหานครโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตปทุมวันทั้ง 7 โรงเรียน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและสนับสนุนข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้สนับสนุนองค์ความรู้ ทรัพยากร และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้พัฒนางานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญตลอดระยะเวลาการทำวิจัย หากบทความวิจัยฉบับนี้มีคุณประโยชน์ประการใด ผู้วิจัยขอมอบความดีนั้นแก่ทุกท่านที่ได้กล่าวมาข้างต้น ส่วนข้อบกพร่องใด ๆ ที่อาจปรากฏ ผู้วิจัยขอรับผิดชอบไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ ศุภรัตน์ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2566). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของข้าราชการครูประถมศึกษา. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 10(1), 20-35.

เธียรขวัญญ์ ทรัพย์ธนมั่น. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษาเอกชนขนาดใหญ่ ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 8(2), 330-344.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

ปวันรัตน์ ตะริดโน และวันทนา เนาว์วัน. (2566). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 25(3), 15-25.

พิชญานิน พยุงสุวรรณ และจุฑาทิพ คล้ายทับทิม. (2568). ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ กรมการจัดหางาน. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 7(1), 209-222.

วิศิษฏ์ แต้ไพบูลย์ และสุรวี ศุนาลัย. (2567). แรงจูงใจและสภาพแวดล้อมการทำงานในยุคปกติถัดไปที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 38(3), 153-169.

ศรัณย์ รุ่งเรือง. (2566). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 9(1), 254-269.

สนธชัย ระยับศรี และบุญเอื้อ บุญฤทธิ์. (2565). ปัจจัยในการธำรงรักษาข้าราชการครูโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 7(1), 801-816.

สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร. (2568). รายงานสถิติการศึกษาปีการศึกษา 2568.

สำนักงานเขตปทุมวัน. (2569). สถิติข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2568.

Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). *Human behavior at work: Organizational behavior* (8th ed.). McGraw-Hill.

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

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์จังหวัดนครนายก

The Relationship Between Service Quality and Public Satisfaction With Services at Ongkharak District Registration Office, Nakhon Nayok Province

ชนินทร์ พึ่งเพียร[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Chanin pungpian[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68500090[1]@spumail.net, somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ (4) คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; ประชาชน; สำนักทะเบียน

ABSTRACT

This research aimed to: 1) the level of service quality of the Registration Office of Ongkharak District, Nakhon Nayok Province; 2) the level of public satisfaction with the services provided by the Registration Office of Ongkharak District, Nakhon Nayok Province; 3) compare public satisfaction toward the services, classified by personal factors; and 4) study the relationship between service quality and public satisfaction with the services provided by the Registration Office of Ongkharak District, Nakhon Nayok Province. This study employed a quantitative research approach. The research instrument used for data collection was a questionnaire administered to a sample of 385 respondents. The statistical methods used for data analysis included descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics used for hypothesis testing were One-way ANOVA, and Pearson’s correlation coefficient, with the level of statistical significance set at 0.05.

The finding revealed (1) the overall level of service quality of the Registration Office, Ongkharak District, Nakhon Nayok Province, was at a high level; (2) the overall level of public satisfaction with the services was also at a high level; (3) the comparison of public satisfaction classified by personal factors indicated that respondents with different occupations and educational levels showed statistically significant differences in satisfaction at the 0.05 level, supporting the research hypothesis, whereas respondents with different genders and ages did not differ significantly in their satisfaction levels at the 0.05 level, which did not support the hypothesis; and (4) service quality was positively related to public satisfaction at the 0.001 level of statistical significance.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, People, Registration Office

บทนำ

ในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ เนื่องจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการปฏิบัติงาน ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเฉพาะปัญหาการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพ มีความล่าช้า ขั้นตอนซับซ้อน และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านกฎระเบียบที่ขาดความยืดหยุ่น และระบบการทำงานที่ไม่โปร่งใสยังเป็นอุปสรรคสำคัญ ที่ทำให้องค์กรภาครัฐไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสังคม (ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์ และคณะ, 2567) การให้บริการประชาชนจึงเป็นนโยบายสำคัญที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักการสำคัญว่าประชาชนทุกคนควรได้รับบริการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และทั่วถึง (ธัชวิชญ์ คัมภีร์พงศ์ และผิน ปานขาว, 2568) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Center) ทั้งนี้ การที่จะทำให้การบริหารงานของรัฐมี

ประสิทธิภาพสูงสุด จำเป็นต้องมีการจัดระบบการบริหารภายในหน่วยงานให้เป็นไปตามหลักการของระบบราชการ ซึ่งเป็นรูปแบบการจัดองค์การที่มีโครงสร้าง ขั้นตอน และกฎระเบียบที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานทะเบียนอำเภอ เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการปกครองกระทรวง มหาดไทยตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอ ในอำเภอหนึ่ง ๆ ถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชน โดยทำหน้าที่จัดเก็บและบริหารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งมีสำนักงานทะเบียนอำเภอเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เช่น การรับแจ้งการเกิด การรับแจ้งการตาย การแจ้งย้ายที่อยู่ และการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน (วิไลลักษณ์ โตโคกสูง, 2553) ซึ่งการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำ รอบคอบ รอบรู้เกี่ยวกับหนังสือสั่งการต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความประทับใจ

สำนักงานทะเบียนอำเภอองครักษ์ ตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ครอบคลุมทั้งหมด 11 ตำบล 116 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 63,026 คน(สถิติทะเบียนราษฎร์ กรมการปกครอง, 2568) ให้บริการทั้งด้านงานทะเบียนราษฎร งานทะเบียนทั่วไป และการตรวจคัดและรับรองสำเนา ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวต้องเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานด้านการทะเบียนจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนกระบวนงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เพื่อสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจสูงสุด (อนันต์ และปรีดาภรณ์, 2560) แม้ว่าสำนักงานทะเบียนอำเภอองครักษ์จะดำเนินการให้บริการประชาชนตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง แต่ลักษณะงานทะเบียนเป็นงานที่ต้องให้บริการประชาชนจำนวนมากและมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ค่อนข้างละเอียด ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนอาจประสบปัญหาในการรับบริการ เช่น ระยะเวลาการรอคอย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูลและคำแนะนำ ตลอดจนความสะดวกของกระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของประชาชน

ดังนั้นจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอองครักษ์ ที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งรับทราบปัญหา และอุปสรรคจากประชาชน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอองครักษ์มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานทะเบียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายกที่แตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman et al. (1988) ได้อธิบายถึงแนวคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการที่สามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ตลอดจนลักษณะการแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความ สม่ำเสมอทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ให้บริการด้วยความตรงต่อเวลา และแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้อง กระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการสามารถ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ เชื่อถือ และความมั่นใจในการรับบริการ

5. การเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างแต่ละรายบุคคล ยึดหลักความใส่ใจและความต้องการเฉพาะเจาะจง รวมถึงการรับฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง (วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง, 2564)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถ มองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการ แสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้ทางอ้อม จึงจำเป็นต้องอาศัยการวัดผ่านความคิดเห็นของบุคคล โดยการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวควรสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลนั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775)

Kotler and Keller (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจ ของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากคุณภาพของสินค้าและบริการว่ามีความเหมาะสมสำหรับการใช้งาน มีคุณสมบัติ และคุณลักษณะเฉพาะ ที่จะสามารถตอบสนองได้ตรงตามหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าตลอดจน การได้รับคุณค่าที่เพิ่มเติม เป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากการบริการ โดยลูกค้าที่มีความพึงพอใจมักจะมีลักษณะดังนี้

1. การซื้อซ้ำ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ หรือเข้ารับบริการในครั้งแรก รวมทั้งพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภค อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนา และการปรับปรุงสินค้าและคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถเป็นแนวทางในการออกแบบกลยุทธ์ทางธุรกิจให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาได้ทันท่วงทีเป็นกระบวนการการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคเกี่ยวกับ การซื้อสินค้าหรือบริการ

2. การบอกเล่าแบบปากต่อปาก ผู้บริโภคได้รับรู้จากปากของผู้บริโภคคนอื่นๆ ที่เคยได้รับการได้ยิน หรือการบริการจากสินค้าที่ผู้บริโภคใช้แล้ว หรือเป็นการให้คำแนะนำชักชวนมาใช้บริการกับสินค้า ทั้งการเป็นข้อตำหนิ หรือคำบอกเล่าต่างๆ เกี่ยวกับการบริการนั้นๆ

3. การให้ความร่วมมือกับธุรกิจ ลูกค้าที่มีความพึงพอใจมักเป็นคู่ค้าที่ดีของธุรกิจ พร้อมให้ ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ด้านสถานที่

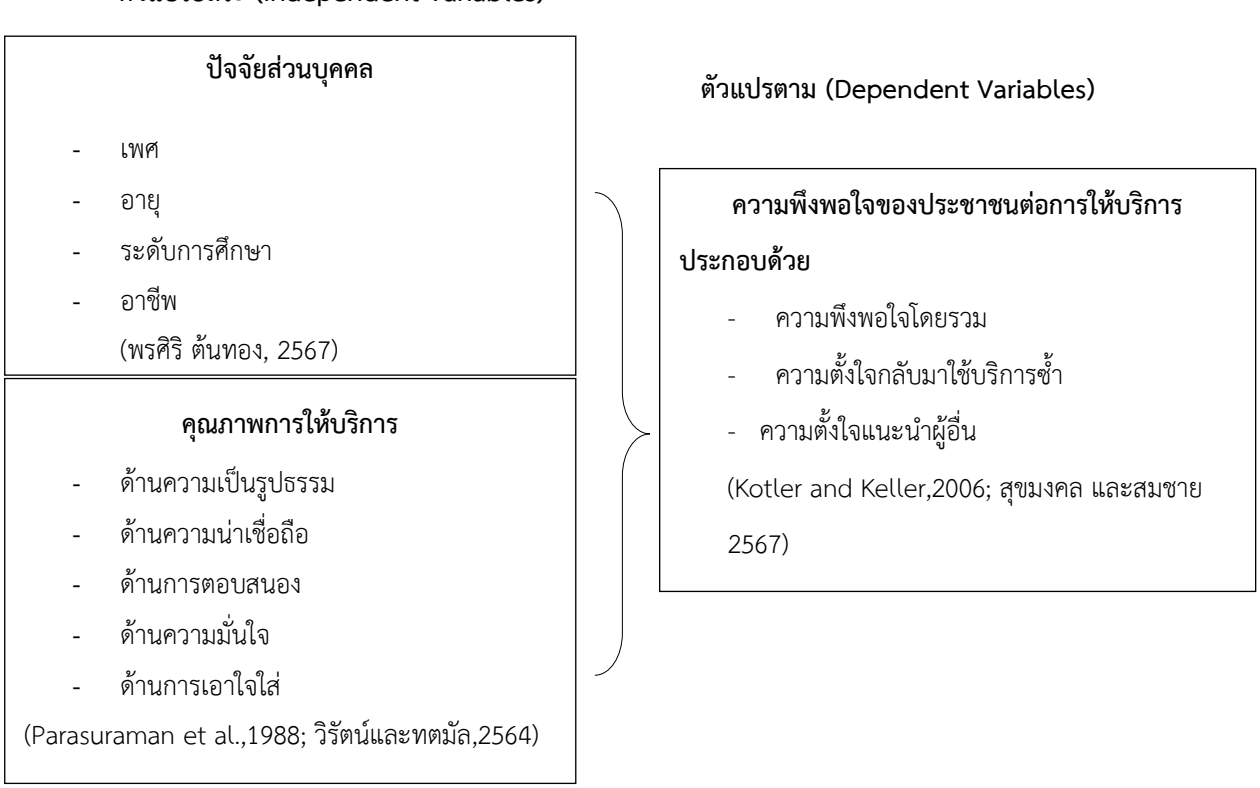
การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชน ที่มาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ 2569

กรอบแนวคิดวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(Parasuraman et al, 1988; วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทตมัล แสงสว่าง,2564) และ ความพึงพอใจในการให้บริการ (Kotler and Keller,2006) มาประยุกต์ใช้ในกรอบแนวคิดนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ซึ่งเป็นประชากรที่ไม่ทราบจำนวน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 โดยกำหนดสัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.50 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) เลือกเก็บตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ชุด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างมาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ จังหวัดนครนายก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจใส่ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวม ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจแนะนำผู้อื่น เกณฑ์การวิเคราะห์และประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้มาตราวัดแบบ 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อทดสอบ ความถูกต้อง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองเพื่อหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา และได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 ชุด ได้แก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’ Alpha) โดยผลการทดสอบได้ค่าเท่ากับ 0.993 ซึ่งถือว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้งานได้

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสาร หนังสือ เช่น บทความ วารสาร เอกสารหนังสือทางวิชาการ และข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และขอข้อมูลทางราชการเพื่อใช้ในการประกอบการวิจัยให้เป็นไป อย่างครอบคลุมและเข้าถึงเป้าหมายได้ทั่วถึง

3.2 การวิจัยภาคสนาม (Field research) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยก่อนทำการเก็บสอบถามผู้วิจัยได้ประสานไปยังหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอหนังสือถึง ปลัดอำเภอ ฝ่ายสำนักทะเบียน เพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าแจกแบบสอบถาม ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 15 วัน และนำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4.การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวม ความตั้งใจกลับมาใช้ บริการซ้ำ และความตั้งใจแนะนำผู้อื่น โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ One-way ANOVA

4.5 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน

ผลการวิจัย

1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6

2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก (n = 385)

คุณภาพการให้บริการ สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.43	.762	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.67	.738	มาก
3. ด้านการตอบสนอง	3.54	.765	มาก
4. ด้านความมั่นใจ	3.65	.700	มาก
5. ด้านความเอาใจใส่	3.63	.683	มาก
รวม	**3.58**	**.640**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58, S.D. = .640) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.67, S.D. = .738) รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ($\bar{X}$ = 3.65, S.D. = .700) ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X}$ = 3.63, S.D. = .683) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X}$ = 3.54, S.D. = .765) และด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = .762) ตามลำดับ

3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก (n = 385)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	.681	มาก
2. ความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำ	3.66	.698	มาก
3. ความตั้งใจแนะนำผู้อื่น	3.66	.699	มาก
รวม	**3.66**	**.674**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. =.674) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.66 โดยด้านความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = .681) ด้านความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = .698) และด้านความตั้งใจแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.66, S.D. = .699)

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (n = 385)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก	เพศ		อายุ		การศึกษา		อาชีพ	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
1.ความพึงพอใจโดยรวม	2.470	.086	1.902	.093	6.327	<.001*	3.403	.003*
2.ความตั้งใจกลับมาใช้ซ้ำ	1.769	.167	1.965	.083	6.567	<.001*	3.200	.004*
3.ความตั้งใจแนะนำผู้อื่น	1.809	.165	2.028	.074	6.073	<.001*	2.853	.010*
รวม	**2.214**	**.111**	**1.905**	**.093**	**6.342**	**<.001***	**3.331**	**.003***

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน

ตารางที่ 4 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก (n = 385)

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจของประชาชน		
	Pearson Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเป็นรูปธรรม	.692***	<.001	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	.766***	<.001	สูง
ด้านการตอบสนอง	.822***	<.001	สูง
ด้านความมั่นใจ	.715***	<.001	สูง
ด้านความเอาใจใส่	.928***	<.001	สูงมาก
รวม	**.894*** **	**<.001**	**สูง**

***มีความสัมพันธ์ในระดับ 0.001

จากตารางที่ 4 แสดงผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน พบว่าในภาพรวมของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (Sig. = <.001) และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง(r=.894)

สรุปการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการนำเสนอจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 มีอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการวิเคราะห์พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อจากจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.67) รองลงมาคือด้านความมั่นใจ ($\overline{X}$ = 3.65) ด้านความเอาใจใส่ ($\overline{X}$ = 3.63) ด้านการตอบสนอง ($\overline{X}$ = 3.54) และด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.43)

3. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียน อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\overline{X}$ = 3.66) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.66

4. เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ และการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ผลวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน พบว่าในภาพรวมของคุรภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 (Sig. = <.001) และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.894) โดยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุดคือ ด้านความเอาใจใส่ (r=.928) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง (r=.822) ด้านความน่าเชื่อถือ (r=.766) ด้านความมั่นใจ (r=.715) และด้านความเป็นรูปธรรม (r=.692) ตามลำดับ

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ทั้งนี้เป็นเพราะประชาชนผู้มาใช้บริการเห็นว่า สำนักทะเบียนสามารถให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรม ชัดเจน มีความน่าเชื่อถือสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ รวมถึงการอำนวยความสะดวก และบริการด้วยความรวดเร็วทันท่วงที ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นแก่เจ้าหน้าที่ว่าจะสามารถแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความตั้งใจและสัมฤทธิ์ผลซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) การประเมินคุณภาพการบริการที่จะครอบคลุมการให้บริการที่ดีนั้นจะต้องมีการประเมินคุณภาพที่มีความครอบคลุมใน 5 องค์ประกอบ ที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ ต้นทอง (2567) รัชนู ภู่วัด (2558) วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง (2564) และพนิดา เพชรรัตน์ (2556) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักทะเบียนสามารถให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเข้ารับบริการ ความถูกต้องของการดำเนินงาน และการอำนวยความสะดวกในขั้นตอน ต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2006) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากผลการให้บริการเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำและ

แนะนำผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐจิรา เหมะ และอรวี ศรีบุญลือ (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ การใช้บริการซ้ำ และการสื่อสารแบบปากต่อปาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนทั้งเพศชาย เพศหญิงและเพศทางเลือก ได้รับการบริการตามมาตรฐานเดียวกัน มีการเข้าถึงบริการและได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมสอดคล้องกับงานวิจัยของดนัย ลามคำ(2569) ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะช่วงอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ทำให้มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของดารินทร์ อู่อรุณ และสวงค์ เศวตวัฒนา (2568) ขณะที่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ระดับการศึกษา หรือระดับความรู้ที่แตกต่างกันจะมีความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการได้รับการบริการที่แตกต่างกันออกสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชเญศ ศรีแจ้ง และ จุฑาทิพย์ คล้ายทับทิม (2567) และประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความต้องการในการรับบริการไม่เหมือนกัน เป็นเพราะการประกอบอาชีพที่ต่างกันบ่งบอกวิถีชีวิตและประสบการณ์ ส่งผลต่อการแสดงออกและการตัดสินใจที่ต่างกัน เพราะสอดคล้องกับงานวิจัยของวริทธิ์นันท์ อภิญาโญ (2565) ซึ่งอาจเกิดจากความคาดหวังและประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนให้ความสำคัญกับการได้รับบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม สะท้อนให้เห็นว่าการที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนแต่ละราย รับฟังปัญหาและความต้องการ ให้คำแนะนำอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้บริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ อาจช่วยให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าได้รับการดูแลและได้รับความสำคัญจากหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัย ณฐนนท ทวีสิน และคณะ (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอจากผลการวิจัย

1. สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ควรรักษาและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของ โดยเฉพาะจำนวนเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ป้ายประชาสัมพันธ์ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและสร้างความประทับใจแก่ประชาชน

2. หน่วยงานควรสำรวจความพึงพอใจของประชาชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่ด้านการสื่อสาร การให้บริการด้วยความสุภาพ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชน

3.สำนักทะเบียนควรพัฒนารูปแบบการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีความต้องการแตกต่างกัน เพื่อให้ทุกกลุ่มได้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

4. สำนักทะเบียนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของหน่วยงานในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน นอกเหนือจากคุณภาพการให้บริการ เช่น ความคาดหวังของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน การรับรู้คุณค่าของบริการ หรือความไว้วางใจต่อหน่วยงาน

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักทะเบียนในพื้นที่อื่น หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะการให้บริการใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลในวงกว้าง

3. ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายผลการวิจัยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ เช่น ระบบบริการออนไลน์หรือระบบจองคิวอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือดังต่อไปนี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพรหม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ แนวคิด ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายอำเภอองครักษ์ ปลัดอำเภอ เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนอำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ตลอดจนประชาชนผู้มาใช้บริการทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตอบแบบสอบถาม และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมศึกษาทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในทุกด้านตลอดระยะเวลาการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2568). *สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร*. สำนักบริหารการทะเบียน. สืบค้น 15 มีนาคม 2569, จาก https://stat.bora.dopa.go.th

ณฐนนท ทวีสิน, ธีรพล กาญจนากาศ, สุนิตดา เทศนิยม, และเอกพิษณุ สุ่งจิ้วงาม. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. *Procedia of Multidisciplinary Research, 1*(10), 38–38.

ณัฐจิรา เหมะ, และอรวี ศรีบุญลือ. (2567). ผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปาก และความตั้งใจในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 7*(2), 87–107.

ดนัย ลามคำ, ฐีระ สุวรรณสังข์, พระณัฐวุฒิ พันทะลี, และพระมหาวิรุธ นิลเพ็ชร. (2569). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตรอำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 5*(1), 273–289.

ดารินทร์ อู่อรุณ, และสวงค์ เศวตวัฒนา. (2568). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสาลี อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2*(2), 38–58.

ธัชวิชญ์ คัมภีร์พงศ์, และผิน ปานขาว. (2568). คุณภาพการให้บริการประชาชนของที่ทำการปกครองอำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษาชัยภูมิปริทรรศน์, 3*(2), 13–24.

ธัณฏิกานต์ คำวิเศษธนธรณ์, ชูชาติ ผาระนัด, สถิตคุณ บุญเรือน, จุฑาทิพย์ พลเยี่ยม, และสกนธ์ ดำสาคร. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหนัง อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2566. *Journal of Social Science for Local Development Rajabhat Maha Sarakham University, 8*(3), 216–228.

พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

พิชเญศ ศรีแจ้ง, และจุฑาทิพย์ คล้ายทับทิม. (2567). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลลำไทร อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 11*(2), 345–369.

พรศิริ ต้นทอง. (2567). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานเขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. *วารสารราชภัฏสุรินทร์วิชาการ, 3*(4), 79–96.

รัชนู ภู่วัด. (2558). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนด้านทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. สืบค้น 19 มีนาคม 2569, จาก https://dictionary.orst.go.th/

วริทธิ์นันท์ อภิญาโณ. (2565). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร. *Journal of Paramita, 3*(1), 1–13.

วิไลลักษณ์ โตโคกสูง. (2553). *คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองครักษ์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิรัตน์ ชนะสิมมา, และทตมัล แสงสว่าง. (2564). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11*(2), 15–28.

สุขมงคล เลิศภิรมย์สุข, สมชาย เลิศภิรมย์สุข, อรสา อร่ามรัตน์, สุนา สุทธิเกียรติ, และปรียานุช กิจรุ่งโรจน์เจริญ. (2567). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้า สำนักงานบัญชีที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: บทบาทการส่งผ่านของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 11*(2), 98–117.

อนันต์ หนูเกตุ, และปรีดาภรณ์ กาญจนสำราญวงศ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนที่ว่าการอำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 8*(2), 191–206.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.

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

ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

The Effect of Good Governance on the Work Effectiveness of Administrative Staff at the Chanthaburi Provincial Court

จิราภรณ์ ปุญญารัศมิ์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Jiraporn Punyarat[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68503228@spumail.net[1], E-mail: chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี 2) ศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี 3) เปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาอิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 62 คน ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.965 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-way ANOVA, การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 โดยหลักนิติธรรมและหลักคุณธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักความคุ้มค่า ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 โดยด้านการขาดงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการย้ายเข้าออก ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติของบุคคล ด้านผลิตภาพของบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ขณะที่ด้านความเครียดอยู่ในระดับมาก 3) การเปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการจ้างงานที่แตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างในด้านหลักคุณธรรมตามอายุ ด้านหลักความโปร่งใสตามระดับการศึกษา และด้านหลักการมีส่วนร่วมตามอายุงานและสถานภาพการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า หลักธรรมาภิบาลบางองค์ประกอบมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาล โดยเฉพาะหลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวก

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำนักงานศาลยุติธรรมสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรและการบริหารองค์กร เพื่อส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลในองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อันจะช่วยยกระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ธรรมาภิบาล; ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน; บุคลากรฝ่ายธุรการศาล

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of good governance among the administrative staff of the Chanthaburi Provincial Court; (2) investigate the level of work effectiveness among the administrative staff of the Chanthaburi Provincial Court; (3) compare the level of good governance according to personal factors; and (4) examine the influence of good governance principles on the work effectiveness of the administrative staff of the Chanthaburi Provincial Court. This study employed a quantitative research approach using a survey research design. The population consisted of all 62 administrative staff members of the Chanthaburi Provincial Court, all of whom were included in the study. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.965. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including the Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA), post hoc multiple comparison tests, and multiple linear regression analysis.

The findings revealed that: (1) the overall level of good governance among the administrative staff was at the highest level (mean = 4.57). The principles of the rule of law and morality received the highest mean scores, followed by responsibility, transparency, and value for money, all of which were rated at the highest level, whereas participation was rated at a high level. (2) The overall level of work effectiveness was also at the highest level (mean = 4.62). The absenteeism dimension received the highest mean score, followed by turnover, work performance, individual attitude, and individual productivity, all of which were rated at the highest level, while the stress dimension was rated at a high level. (3) The comparison of good governance by personal factors revealed that differences in gender, age, educational level, marital status, length of service, monthly income, and employment status did not result in statistically significant differences in the overall level of good governance. However, statistically significant differences were found in the principle of morality by age, the principle of transparency by educational level, and the principle of participation by length of service and employment status ($p < .05$). (4) The principles of morality, responsibility, and value for money had a statistically significant positive influence on work effectiveness at the .01 significance level, whereas the principles of the rule of law, transparency, and participation had no statistically

significant influence on work effectiveness. The findings indicate that certain dimensions of good governance play an important role in enhancing the work effectiveness of administrative staff, particularly the principles of morality, responsibility, and value for money. Therefore, the Office of the Judiciary can apply these findings as empirical evidence in formulating personnel development strategies and organizational management policies that strengthen the good governance principles shown to influence work effectiveness. Such initiatives are expected to enhance work effectiveness and support the achievement of the organization's goals.

Keywords: Good Governance; Work Effectiveness; Court Administrative Staff

บทนำ

การพัฒนาระบบบริหารภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในระดับนานาชาติ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริหารภาครัฐ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organisation for Economic Co-operation and Development: OECD) กำหนดให้หลักธรรมาภิบาลเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลภาครัฐที่ดี และเป็นหนึ่งในกลไกที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อสถาบันของรัฐ (OECD, 2023) ในบริบทของประเทศไทย การแสดงเจตจำนงเข้าสู่กระบวนการสมัครเป็นสมาชิก OECD ยิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐต้องยกระดับมาตรฐานการบริหารให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและมาตรฐานสากล ทั้งในด้านความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และการตรวจสอบได้

สำนักงานศาลยุติธรรมในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรม มีบทบาทในการสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดนโยบายการบริหารด้านบุคลากร งบประมาณ และแผนงานให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตอบสนองต่อภารกิจของกระบวนการยุติธรรม (ศาลยุติธรรม, 2561) อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ของสำนักงานศาลยุติธรรม ยังสะท้อนประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในบางด้าน อาทิ ความเป็นธรรมของการปฏิบัติงานความชัดเจนในการสื่อสารข้อมูล และการให้บริการแก่ผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, 2568) ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานได้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการดำเนินงานของศาลยุติธรรม เนื่องจากบุคลากรกลุ่มนี้มีบทบาทในการดำเนินงานด้านธุรการคดี การบริหารจัดการข้อมูล และการให้บริการแก่ประชาชน โดยประสิทธิผลในการปฏิบัติงานครอบคลุมทั้งด้านผลิตภาพ ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทัศนคติ และความเครียดของบุคลากร (Moorhead & Griffin, 2001 อ้างถึงใน จิรพันธ์ วงษ์คำ และคณะ, 2567) ดังนั้น ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานจึงมีส่วนสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทที่ภารกิจของศาลมีความซับซ้อนมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความคาดหวังของประชาชน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2569–2572 ที่มุ่งยกระดับการอำนวยความยุติธรรมให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส เข้าถึงได้ และสร้างความเชื่อมั่นแก่

ประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2568) ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคลากรยึดถือหลักธรรมาภิบาลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิผลขององค์กร แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมาภิบาล กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในหน่วยงานภาครัฐทั่วไป และยังมีการศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์บริบทของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมค่อนข้างจำกัด อีกทั้งหลายการศึกษาพิจารณาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพียงบางมิติ

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาระดับธรรมาภิบาล ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อประกอบการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และการยกระดับประสิทธิผลขององค์กร อันจะสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานศาลยุติธรรมให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรและหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานการบริหารภาครัฐในระดับสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการจ้างงาน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีกำหนดตัวแปรอิสระด้านธรรมาภิบาลโดยอ้างอิงกรอบการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลที่ใช้ในการศึกษาของ พิชามญชุ์ วงศ์ชัย (2566) ซึ่งประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ส่วนตัวแปรตามด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกำหนดตามแนวคิดของ Moorhead และ Griffin (2001 อ้างถึงใน จิรพันธ์ วงษ์คำ และคณะ, 2567) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ผลิตภาพของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทัศนคติของบุคคล และความเครียด

ด้านพื้นที่

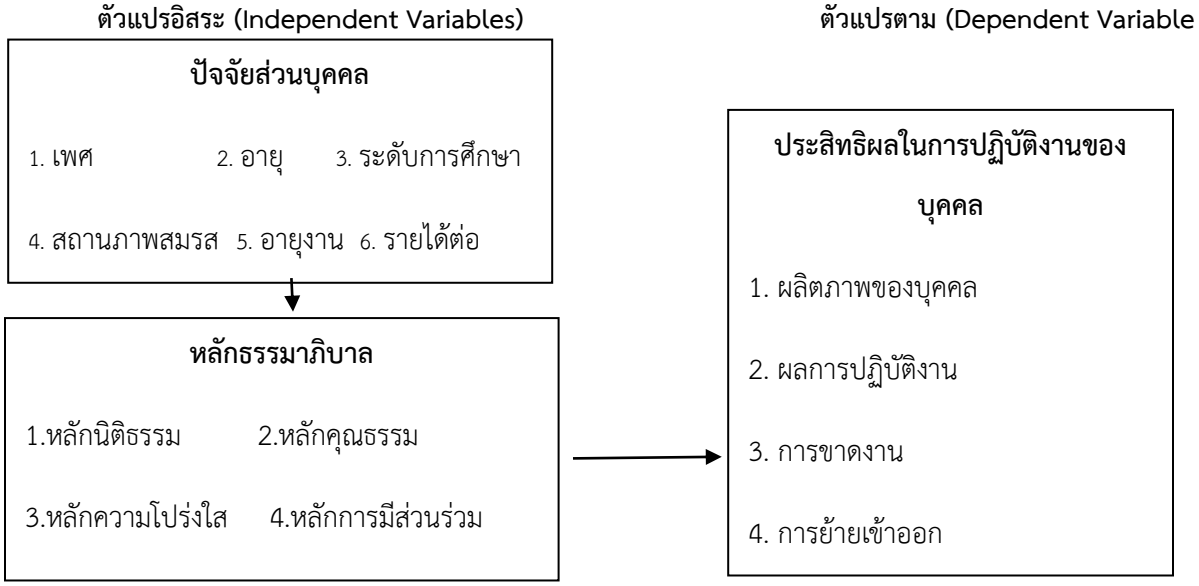
พื้นที่ในการวิจัย คือ ศาลจังหวัดจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม 2569 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance) เป็นหลักสำคัญของการบริหารภาครัฐที่มุ่งให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การบริหารราชการ รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ประเทศไทยจึงได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบราชการผ่านระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า อันเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการที่มุ่งประโยชน์สุขของประชาชนและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจภาครัฐ ภายใต้แนวคิดดังกล่าว สำนักงานศาลยุติธรรมได้นำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นแนวทางในการบริหารงานและการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดนโยบายด้านการบริหารบุคลากร งบประมาณ และแผนงานให้เป็นไปตามหลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance)

เพื่อสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้ (ศาลยุติธรรม, 2561) การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดตัวแปรอิสระด้านธรรมาภิบาลโดยใช้กรอบหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งสอดคล้องกับกรอบการศึกษาที่พิชามญชุ์ วงศ์ชัย (2566) นำมาใช้ศึกษาบริบทของสำนักงานศาลยุติธรรม และมีความเหมาะสมกับการศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานที่สะท้อนทั้งผลสัมฤทธิ์ของงานและ พฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดย Moorhead และ Griffin (2001 อ้างถึงใน จิรพันธ์ วงษ์คำ และคณะ, 2567) อธิบายว่าประสิทธิผลสามารถพิจารณาได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ทั้งนี้ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลในระดับบุคคล เนื่องจากสอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ซึ่งสามารถประเมินได้จาก 6 มิติ ได้แก่ ผลิตภาพของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การย้ายเข้าออก ทัศนคติของบุคคล และความเครียด องค์ประกอบดังกล่าวครอบคลุมทั้งผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของบุคลากร จึงเหมาะสมสำหรับใช้เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรตาม เพื่อศึกษาผลของหลักธรรมาภิบาลที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างเหมาบริการรายบุคคล จำนวนทั้งสิ้น 62 คน (ศาลจังหวัดจันทบุรี, 2569) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบมีหลายตัวเลือก แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการจ้างงาน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเรื่องหลักธรรมาภิบาล มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องประสิทธิผลใน การปฏิบัติงาน มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ Likert เกี่ยวกับประสิทธิผลใน การปฏิบัติงาน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภาพของบุคคล ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการย้ายเข้าออก ด้านทัศนคติของบุคคล ด้านความเครียด ส่วนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของ Likert มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับข้าราชการฝ่ายธุรการศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 2 ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

(Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.965 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดทำบันทึกข้อความหนังสือภายในถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจังหวัดจันทบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล อย่างเป็นทางการ โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยใช้ Google Forms เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook ใช้ระยะเวลาติดตามรวบรวมข้อมูลประมาณ 20 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการจ้างงาน สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยใช้ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร (σ)

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีสองกลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรอิสระมีตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยพิจารณาจากผลการทดสอบความแปรปรวนของข้อมูล (Levene's Test) กล่าวคือ หากความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มเท่ากัน จะใช้วิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) และหากความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน จะใช้วิธี Games–Howell ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่

4.4 การวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งผลการตรวจสอบอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยกำหนดให้หลักธรรมาภิบาล ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และกำหนดให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient: Beta; β) เพื่ออธิบายทิศทางและขนาดของอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และพิจารณาค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ยประชากร และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

หลักธรรมาภิบาล	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. หลักนิติธรรม	4.84	0.269	มากที่สุด
2. หลักคุณธรรม	4.84	0.276	มากที่สุด
3. หลักความโปร่งใส	4.53	0.524	มากที่สุด
4. หลักการมีส่วนร่วม	3.94	0.951	มาก
5. หลักความรับผิดชอบ	4.73	0.437	มากที่สุด
6. หลักความคุ้มค่า	4.51	0.554	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.57**	**0.400**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.57, σ = 0.400) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า หลักนิติธรรม (μ = 4.84, σ = 0.269) และหลักคุณธรรม (μ = 4.84, σ = 0.276) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ (μ = 4.73, σ = 0.437) หลักความโปร่งใส (μ = 4.53, σ = 0.524) หลักความคุ้มค่า (μ = 4.51, σ = 0.554) และหลักการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (μ = 3.94, σ = 0.951)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ยประชากร และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านผลิตภาพของบุคคล	4.65	0.484	มากที่สุด
2. ด้านผลการปฏิบัติงาน	4.73	0.363	มากที่สุด
3. ด้านการขาดงาน	4.83	0.350	มากที่สุด
4. ด้านการย้ายเข้าออก	4.74	0.388	มากที่สุด
5. ด้านทัศนคติของบุคคล	4.70	0.413	มากที่สุด
6. ด้านความเครียด	4.08	0.900	มาก
ภาพรวม	**4.62**	**0.383**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.62, σ = 0.383) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการขาดงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 4.83, σ = 0.350) รองลงมาคือ ด้านการย้ายเข้าออก (μ = 4.74, σ = 0.388) ด้านผลการปฏิบัติงาน (μ = 4.73, σ = 0.363) ด้านทัศนคติของบุคคล (μ = 4.70, σ = 0.413) ด้านผลิตภาพของบุคคล (μ = 4.65, σ = 0.484) และด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (μ = 4.08, σ = 0.900)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	หลักนิติธรรม	หลักคุณธรรม	หลักความโปร่งใส	หลักการมีส่วนร่วม	หลักความรับผิดชอบ	หลักความคุ้มค่า	ภาพรวม
เพศ	t = -0.431 Sig. = 0.668	t = -0.710 Sig. = 0.480	t = 0.556 Sig. = 0.059	t = 0.059 Sig. = 0.953	t = -0.006 Sig. = 0.995	t = 0.164 Sig. = 0.871	t = 0.052 Sig. = 0.959
อายุ	F = 1.262 Sig. = 0.296	**F = 3.470** **Sig. = 0.022***	F = 1.209 Sig. = 0.315	F = 0.177 Sig. = 0.911	F = 0.768 Sig. = 0.517	F = 2.279 Sig. = 0.089	F = 1.252 Sig. = 0.299
ระดับการศึกษา	F = 1.366 Sig. = 0.263	F = 0.293 Sig. = 0.747	**F = 4.255** **Sig. = 0.019***	F = 2.734 Sig. = 0.073	F = 0.523 Sig. = 0.596	F = 1.082 Sig. = 0.346	F = 2.436 Sig. = 0.096
สถานภาพสมรส	F = 0.373 Sig. = 0.773	F = 0.767 Sig. = 0.517	F = 1.043 Sig. = 0.380	F = 1.819 Sig. = 0.154	F = 0.681 Sig. = 0.567	F = 1.493 Sig. = 0.226	F = 1.553 Sig. = 0.211
อายุงาน	F = 0.740 Sig. = 0.569	F = 0.342 Sig. = 0.849	F = 0.272 Sig. = 0.895	**F = 4.511** **Sig. = 0.003***	F = 1.195 Sig. = 0.323	F = 0.484 Sig. = 0.748	F = 1.062 Sig. = 0.384
รายได้ต่อเดือน	F = 0.503 Sig. = 0.734	F = 0.146 Sig. = 0.964	F = 1.329 Sig. = 0.270	F = 1.413 Sig. = 0.241	F = 0.390 Sig. = 0.815	F = 0.438 Sig. = 0.781	F = 0.548 Sig. = 0.701
สถานภาพการจ้างงาน	F = 0.757 Sig. = 0.474	F = 0.990 Sig. = 0.378	F = 0.890 Sig. = 0.416	**F = 3.358** **Sig. = 0.042***	F = 0.802 Sig. = 0.453	F = 0.873 Sig. = 0.423	F = 1.688 Sig. = 0.194

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการจ้างงาน แตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุ (F = 3.470, Sig. = 0.022) ระดับการศึกษา (F = 4.255, Sig. = 0.019) อายุงาน (F = 4.511, Sig. = 0.003) และสถานภาพการจ้างงาน (F = 3.358, Sig. = 0.042) แตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนบุคลากรที่มี เพศ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย (Post Hoc Comparison)

ตัวแปรอิสระ	วิธี	คู่ที่แตกต่าง	Mean Difference	Sig.
1. หลักความโปร่งใส (ระดับการศึกษา)	Tukey HSD	ต่ำกว่าปริญญาตรี – ปริญญาตรี	0.506	0.021*
		ต่ำกว่าปริญญาตรี – สูงกว่าปริญญาตรี	-0.560	0.029*
2. หลักการมีส่วนร่วม (อายุงาน)	Tukey HSD	ต่ำกว่า 2 ปี - 2 – 5 ปี	-2.170	0.002*
		ต่ำกว่า 2 ปี - 6 – 10 ปี	-2.030	0.003*
		ต่ำกว่า 2 ปี - 11 – 15 ปี	-2.240	0.003*
		ต่ำกว่า 2 ปี - มากกว่า 15 ปี	-2.149	0.001*
3. หลักการมีส่วนร่วม (สถานภาพการจ้างงาน)	Tukey HSD	ข้าราชการศาลยุติธรรม – พนักงานจ้างเหมาบริการรายบุคคล	0.864	0.044*

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบรายคู่ของหลักคุณธรรมจำแนกตามช่วงอายุด้วยวิธี Games–Howell ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างทุกคู่ จึงไม่นำเสนอผลในตารางนี้

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 5 ผลวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.084	0.455	-	0.184	0.854
1. หลักนิติธรรม	-0.158	0.150	-0.111	-1.048	0.299
2. หลักคุณธรรม	0.496	0.125	0.358	3.972	**<0.001****
3. หลักความโปร่งใส	-0.008	0.074	-0.011	-0.108	0.914
4. หลักการมีส่วนร่วม	0.039	0.038	0.098	1.044	0.301
5. หลักความรับผิดชอบ	0.362	0.096	0.414	3.791	**<0.001****
6. หลักความคุ้มค่า	0.236	0.075	0.342	3.130	**0.003****
$R = 0.895$, $R^2 = 0.801$, Adjusted $R^2 = 0.779$, $F(6,55) = 36.80$, Sig. < 0.001					

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า หลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีได้ร้อยละ 77.90 (Adjusted $R^2 = 0.779$) และผลการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F(6,55) = 36.80$, Sig. < 0.001) โดยหลักคุณธรรม ($\beta = 0.358$, Sig. < 0.001) หลักความรับผิดชอบ ($\beta = 0.414$, Sig. < 0.001) และหลักความคุ้มค่า ($\beta = 0.342$, Sig. = 0.003) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ขณะที่หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักนิติธรรม และหลักคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) รองลงมา คือ หลักความรับผิดชอบ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73) หลักความโปร่งใส (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) หลักความคุ้มค่า (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) และหลักการมีส่วนร่วม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการขาดงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83) รองลงมาคือ ด้านการย้ายเข้าออก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74) ด้านผลการปฏิบัติงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73) ด้านทัศนคติของบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70) ด้านผลิตภาพของบุคคล (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเครียดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) โดยอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับธรรมาภิบาลของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมแตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสแตกต่างกัน ขณะที่บุคลากรที่มีอายุงานและสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน มีระดับธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลและ หลักธรรมาภิบาลด้านอื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของหลักธรรมาภิบาลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม ไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพการจ้างงาน มีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ ชตีนุช ไขศรี (2566) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรีที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างเฉพาะบางองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ได้แก่ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม โดยในด้านหลักคุณธรรม แม้ผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างตามช่วงอายุแต่ผลการเปรียบเทียบรายคู่ไม่พบความแตกต่าง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยังไม่สามารถสรุปได้ว่าบุคลากรในช่วงอายุใดมีระดับคุณธรรมสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน ทั้งนี้ ผลการวิจัยสะท้อนว่าบุคลากรทุกช่วงวัยยังคงยึดมั่นในหลักคุณธรรมในระดับใกล้เคียงกัน สำหรับหลัก ความโปร่งใส พบความแตกต่างตามระดับการศึกษา โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจสะท้อนว่าระดับการศึกษามีส่วนต่อมุมมองเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูล การสื่อสารข้อมูล และความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน รวมทั้งอาจเกิดจากความแตกต่างด้านประสบการณ์การเรียนรู้และการเข้าถึงข้อมูล ทำให้การรับรู้ด้านความโปร่งใสแตกต่างกัน ส่วนหลักการมีส่วนร่วมพบความแตกต่างทั้งตามอายุงานและสถานภาพการจ้างงาน โดยบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 2 ปีมีระดับการรับรู้ด้านหลักการมีส่วนร่วมแตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ผลการเปรียบเทียบรายคู่ตามสถานภาพการจ้างงานพบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมมีระดับการรับรู้ด้านหลักการมีส่วนร่วมสูงกว่าพนักงานจ้างเหมาบริการรายบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจสะท้อนว่า บุคลากรที่เพิ่งเข้าปฏิบัติงานหรือผู้ที่ปฏิบัติงานในลักษณะสนับสนุนเฉพาะด้าน ยังอยู่ในช่วงของการเรียนรู้ระบบงานและการปรับตัวให้สอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จึงอาจมีโอกาสเข้าร่วมการเสนอความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการมีส่วนร่วมในการพัฒนางานน้อยกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีบทบาทในการปฏิบัติงานมากกว่า โดยสรุป ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการจะทำให้ระดับธรรมาภิบาลบางองค์ประกอบแตกต่างกัน แต่ไม่ทำให้ระดับธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน สะท้อนว่าบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีส่วนใหญ่ยึดถือหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกันของสำนักงานศาลยุติธรรม

สมมติฐานที่ 2 ธรรมาภิบาลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้หลักธรรมาภิบาลทุกด้านจะมีความสำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ แต่มีเพียงบางองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักคุณธรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่า ลักษณะงานของฝ่ายธุรการศาลเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดี การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมายและจริยธรรมอย่างเคร่งครัด บุคลากรที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริต ความเป็นธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ จึงมีแนวโน้มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ มีสุวรรณ (2566) ที่พบว่าหลักคุณธรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทำนองเดียวกัน หลักความรับผิดชอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่า การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ การดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด และการยอมรับผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีส่วนสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ มีสุวรรณ (2566) ที่พบว่าหลัก ความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ เฉลิมพล จงวิทูกิจ (2566) ที่พบว่าหลักความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง สำหรับหลักความคุ้มค่า พบว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าการใช้

ทรัพยากร เวลา งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ชตินุช ไขศรี (2566) และ เฉลิมพล จงวิทูกิจ (2566) ที่พบว่าหลักความคุ้มค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในทางตรงกันข้าม แม้ว่าหลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมจะมีระดับธรรมาภิบาลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะหลักนิติธรรมและหลักความโปร่งใสเป็นหลักพื้นฐานที่บุคลากรยึดถือในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว จึงไม่ปรากฏว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจากการศึกษาครั้งนี้ ขณะที่หลักการ มีส่วนร่วมอาจสะท้อนถึงลักษณะการบริหารงานของศาลยุติธรรมที่มีสายการบังคับบัญชาและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งผลให้โอกาสในการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีข้อจำกัดเมื่อเทียบกับหน่วยงานภาครัฐบางประเภท โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เป็นองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลที่มีบทบาทสำคัญในการยกระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรี ขณะที่หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วม แม้จะเป็นหลักพื้นฐานของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจากการศึกษาครั้งนี้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ธรรมาภิบาลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลจังหวัดจันทบุรี มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรฝ่ายธุรการศาลจังหวัดจันทบุรีมีระดับธรรมาภิบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่หลักการมีส่วนร่วมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น สำนักงานศาลยุติธรรมควรกำหนดกลไกการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการพัฒนางานให้เป็นระบบ เช่น การจัดเวทีรับฟังข้อเสนอแนะเป็นประจำ การเปิดช่องทางเสนอความคิดเห็นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และการติดตามผลการนำข้อเสนอไปใช้ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ควบคู่กับการพัฒนาการดำเนินงานตามหลักนิติธรรมและหลักคุณธรรมให้เกิดความต่อเนื่อง

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด สำนักงานศาลยุติธรรมและศาลจังหวัดจันทบุรีควรทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบงานดิจิทัล ที่ช่วยลดขั้นตอนและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน และกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานสำหรับงานที่ดำเนินการ เป็นประจำเพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดภาระงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า ระดับธรรมาภิบาลโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล แต่พบความแตกต่างในบางด้าน ได้แก่ หลักคุณธรรมตามอายุ หลักความโปร่งใสตามระดับการศึกษา และหลักการมีส่วนร่วมตามอายุงานและสถานภาพการจ้างงาน สำนักงานศาลยุติธรรมควรนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยการออกแบบกิจกรรมหรือหลักสูตรให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร (Knowledge Sharing) หรือการเป็นพี่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน (Mentoring) ระหว่างบุคลากรที่มีระดับการศึกษา อายุงาน และสถานภาพการจ้างงานแตกต่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างธรรมาภิบาลในทุกมิติอย่างเหมาะสม

1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า หลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน สำนักงานศาลยุติธรรมควรจัดทำแนวทางหรือหลักเกณฑ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการสนับสนุนงานธุรการ โดยกำหนดประเภทของงานที่สามารถใช้ AI สนับสนุนได้ ขั้นตอนการตรวจสอบผลลัพธ์โดยเจ้าหน้าที่ มาตรการคุ้มครองข้อมูล และการกำหนดให้ AI เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุน การปฏิบัติงาน ไม่ใช้แทนการพิจารณาหรือการใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การประยุกต์ใช้ AI เป็นไปตามหลักคุณธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลยุติธรรม โดยศึกษาผลของการใช้ AI ต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการประยุกต์ใช้ AI ในกระบวนการสนับสนุนงานศาล

2.2 ควรศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายปัจจัยที่ทำให้หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมไม่พบว่ามีอิทธิพล ต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาปัจจัยเชิงบริบทที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานของบุคลากรฝ่ายธุรการศาลยุติธรรม

2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีขนาดหรือบริบทการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเปรียบเทียบผลการวิจัยระหว่างศาลที่มีบริบทแตกต่างกัน เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และกำหนดแนวทางการส่งเสริมธรรมาภิบาลที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และ ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการศึกษาค้นคว้าตลอดกระบวนการจัดทำสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณ สำนักงานศาลยุติธรรมที่ได้ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา ตลอดจนขอขอบพระคุณบุคลากรของสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อันเป็นข้อมูลสำคัญที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดระยะเวลาการศึกษา จนผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมมอบเป็นเครื่องแสดงความกตัญญูกตเวทีแด่บูรพาจารย์ทุกท่าน ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ อันทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

จิรพันธ์ วงษ์คำ, & ชัยยุทธ ชิโนกุล. (2567). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, 24*(1), 127–140.

ชตีนุช ไขศรี. (2566). *ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี* [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เฉลิมพล จงวิทูกิจ. (2566). *ธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

พิชามญชุ์ วงศ์ชัย. (2566). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิผลของบุคลากรศาลในจังหวัดเชียงราย* [การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิค.

ศาลจังหวัดจันทบุรี. (2569). *E-Phonebook ระบบค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของศาลยุติธรรม*. https://phonebook.coj.go.th/home

ศาลยุติธรรม. (2561). *อำนาจหน้าที่ของสำนักงานศาลยุติธรรม*. https://www.coj.go.th/th/content/page/index/id/17

ศิริพงษ์ มีสุวรรณ. (2566). *ธรรมาภิบาลและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมการปกครอง จังหวัดสกลนคร* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สำนักแผนงานและงบประมาณ. (2568). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2569–2572*. สำนักงานศาลยุติธรรม. https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/2070/iid/509533

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2568). *ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568*. https://itas.nacc.go.th/report/rpt0201new?year=2025&isPublic=True&departmentId=363

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *Government at a glance 2023*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

Factors Affecting the Operational Readiness of Personnel to Support a Digital Organization at the Office of the Judiciary (Central Administration)

ธนพันธ์ เอื้ออารีย์กุล [1], ปิยากร หวังมหาพร [2]
Thanapun Aurareekul[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Thanapun.aur@gmail.com[1], Piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร 2) ศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล 3) เปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) เฉพาะตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 857 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.90 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 44.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.70 ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 41.00 และมีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 38.10 2) ระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร และระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล โดยภาพรวมพบว่าทั้งสองตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) 4) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความพร้อมมากที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 42.10 ($R^2 = 0.421$)

คำสำคัญ: ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร; ความพร้อมในการปฏิบัติงาน; องค์กรดิจิทัล

ABSTRACT

This quantitative research aimed to: 1) study the level of organizational support factors; 2) study the level of operational readiness to support the transition to a digital organization; 3) compare the operational readiness to support the transition to a digital organization classified by personal factors; and 4) analyze the influence of organizational support factors affecting the operational readiness to support the transition to a digital organization among personnel in the Office of the Judiciary (Central). The population consisted of 857 government officials performing duties in the agencies under the Office of the Judiciary (Central) at the practitioner, experienced, professional, senior professional, and expert levels. The sample consisted of 273 personnel, selected by accidental sampling. A questionnaire with a reliability coefficient of 0.95 was used for data collection. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that: 1) For personal factors, the majority of respondents were female (76.90%), aged 30-39 years (44.00%), held a bachelor's degree (59.70%), held a practitioner level position (41.00%), and had 5-10 years of work experience (38.10%). 2) The overall levels of organizational support factors and operational readiness to support the transition to a digital organization were at the highest level. 3) The results of comparing the operational readiness to support the transition to a digital organization classified by personal factors showed that personnel with different gender, age, education level, job position, and work experience had no significant difference ($p > .05$). 4) The results of analyzing the influence of organizational support factors revealed that organizational support factors had a positive effect on the operational readiness to support the transition to a digital organization at the .05 level of significance. The most influential factor was training and personnel development, followed by technological infrastructure, and policy and executive support, respectively. These three factors could jointly explain 42.10 percent of the variance in operational readiness ($R^2 = 0.421$).

Keywords: Organizational support factors; Operational readiness; Digital organization

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่โลกก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบราชการแบบดั้งเดิมสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ไม่ได้เป็นเพียงทางเลือกแต่เป็นภารกิจหลักภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติและการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และการบริการประชาชนที่เข้าถึงง่าย (Mergel et al., 2019) การบูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับกระบวนการทำงานจึงเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับขีดความสามารถของภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

สำนักงานศาลยุติธรรมได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมพ.ศ. 2565-2568 และต่อเนื่องไปยังยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2569-2572 ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านสู่ศาลดิจิทัล (D-Court หรือ Smart Court) โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาสนับสนุนการพิจารณาพิพากษาคดีและการให้บริการประชาชน เพื่อให้การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและเสมอภาค (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565; 2569) อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของการเป็นองค์กรดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับความทันสมัยของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ตัวแปรสำคัญคือ “ความพร้อมของบุคลากร” ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง ทว่าในทางปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมักส่งผลให้บุคลากรบางส่วนเกิดความไม่คุ้นชิน ขาดทักษะความเชี่ยวชาญ หรือยังไม่ยอมรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งอาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนนโยบาย

การสร้างความพร้อมด้านดิจิทัลของบุคลากร (Digital Readiness) ได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย โดยอ้างอิงจากทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) (Venkatesh et al., 2003) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ มีผลต่อการเปิดรับและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนี้ การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support) อันได้แก่ นโยบายและวิสัยทัศน์จากผู้บริหาร ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และการจัดฝึกอบรมทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ล้วนเป็นปัจจัยเชิงสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้ ทัศนคติที่ดี และสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการและกำหนดทิศทางนโยบายของศาลยุติธรรมทั่วประเทศ บุคลากรในส่วนกลางจึงต้องเป็นต้นแบบและมีความพร้อมขั้นสูงสุดในการรองรับเทคโนโลยีใหม่ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) เพื่อนำข้อค้นพบไปเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

3. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลแตกต่างกัน

H_0: บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_1: บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

H_0: ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

H_1: ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน (ชนิภา บุญกิจ, 2565; มนัตยา ขันมณี, 2567; Venkatesh et al., 2003) รวมทั้งปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ศิริมาดา ผันนภานุกุล, 2567; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560; Venkatesh et al., 2003) ซึ่งเป็นตัวแปรที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล (ปาจรีย์ พิษนาค, 2567; สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562)

ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ในตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ รวมทั้งสิ้น 857 คน โดยอ้างอิงข้อมูลจากสำนักการเจ้าหน้าที่ (สำนักการเจ้าหน้าที่, 2569)

ด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในสำนักงานศาลยุติธรรมส่วนกลาง

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือน มีนาคม ถึง กรกฎาคม พ.ศ. 2569

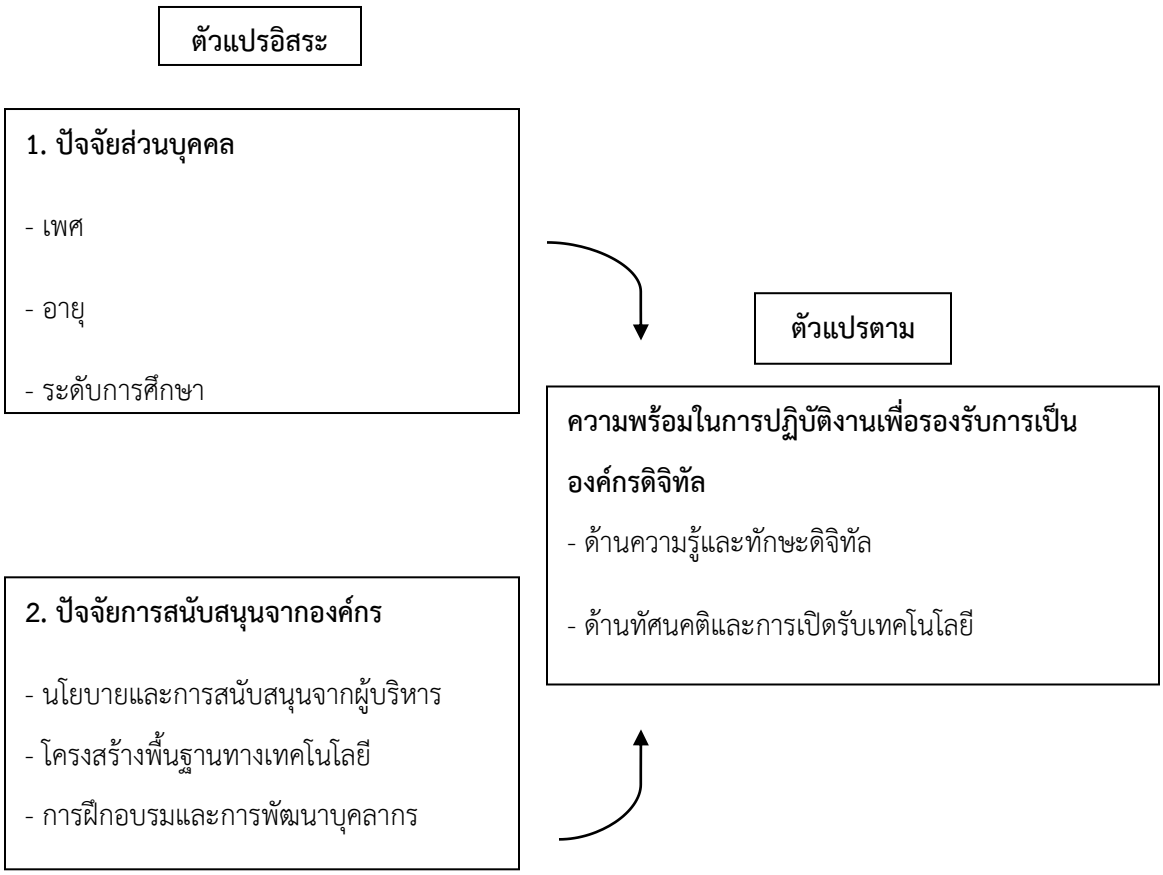
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ของ Venkatesh et al. (2003) เป็นทฤษฎีแม่บทในการอธิบายพฤติกรรมการเปิดรับเทคโนโลยีของบุคลากร โดยนำมาบูรณาการร่วมกับแนวคิดการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐเพื่อสังเคราะห์เป็นตัวแปรในการวิจัย ทฤษฎี UTAUT ชี้ให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงประโยชน์หรือความง่ายในการใช้งานเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีความเกี่ยวโยงกับปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) ตลอดจนมีตัวแปรปรับ (Moderating Variables) เช่น เพศ อายุ และประสบการณ์ ที่ส่งผลต่อระดับการตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้สกัดและกำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน (ชนิภา บุญกิจ, 2565; มนัตยา ขันมณี, 2567; Venkatesh et al., 2003) และ 2) ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งประยุกต์มาจากปัจจัยอิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (ศิริมาดา ผันนภานุกุล, 2567; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560; Venkatesh et al., 2003) เพื่อนำมาศึกษาอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลในมิติของความรู้และทักษะดิจิทัล ทัศนคติและการเปิดรับเทคโนโลยี และการประยุกต์ใช้นวัตกรรม (ปาจรีย์ พิษนาค, 2567; สำนักงานศาลยุติธรรม, 2562) จนนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ในตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน ระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ และระดับชำนาญการพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น 857 คน (สำนักการเจ้าหน้าที่, 2569)

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 273 คน และดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากบุคลากรที่สมัครใจและสามารถเข้าถึงได้ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล จนครบตามจำนวนที่กำหนด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบตรวจสอบรายการ) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร (แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ) และส่วนที่ 3 ความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล (แบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ) ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงทางเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ซึ่งอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสืออนุเคราะห์จากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นได้จัดส่งหนังสือพร้อมแนบ QR Code แบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 7 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรและความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) (Hair et al., 2019) เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำนวน 273 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 273)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	63	23.10
หญิง	210	76.90
ไม่ระบุ / อื่นๆ	0	0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	30	11.00
30 – 39 ปี	120	44.00
40 – 49 ปี	92	33.70
50 ปีขึ้นไป	31	11.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	6.20
ปริญญาตรี	163	59.70
สูงกว่าปริญญาตรี	93	34.10
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติงาน	42	15.40
ระดับชำนาญงาน	31	11.40
ระดับปฏิบัติการ	112	41.00
ระดับชำนาญการ	54	19.80
ระดับชำนาญการพิเศษ	34	12.50
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	90	33.00
5 – 10 ปี	104	38.10
11 – 15 ปี	32	11.70
16 ปีขึ้นไป	47	17.20
รวม	**273**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี มากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และมีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

2. ระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรของสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ในภาพรวมและเป็นรายด้าน

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร	4.41	0.663	มากที่สุด	1
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	4.13	0.713	มาก	3
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร	4.34	0.659	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	**4.27**	**0.600**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.27, S.D. = 0.600) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.34) และด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.13) ตามลำดับ

3. ระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ในภาพรวมและรายด้าน

ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล	4.35	0.570	มากที่สุด	3
2. ด้านทัศนคติและการเปิดรับเทคโนโลยี	4.61	0.451	มากที่สุด	1
3. ด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรม	4.41	0.586	มากที่สุด	2
รวมเฉลี่ย	**4.45**	**0.503**	**มากที่สุด**	**-**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.503) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทัศนคติและการเปิดรับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.61) รองลงมาคือ ด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41) และด้านความรู้และทักษะดิจิทัล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.35) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (One-Way ANOVA / t-test)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า F	Sig. (p-value)	แปลผล
1. เพศ	0.001	0.974	ไม่แตกต่าง
2. อายุ	1.210	0.305	ไม่แตกต่าง
3. ระดับการศึกษา	0.989	0.373	ไม่แตกต่าง
4. ตำแหน่งงาน	1.440	0.222	ไม่แตกต่าง
5. ประสบการณ์การทำงาน	2.380	0.070	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4 พบว่า สมมติฐานที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพร้อมในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร	B	S.E.	Beta (β)	t	Sig. (p)
ค่าคงที่ (Constant)	2.091	0.173	-	12.090	<.001*
1. ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.123	0.048	0.162	2.530	0.012*
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	0.125	0.046	0.178	2.690	0.008*
3. ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร	0.298	0.052	0.391	5.710	<.001*

(**หมายเหตุ:** $R = 0.649$, $R^2 = 0.421$, Adjusted $R^2 = 0.415$, $F = 65.300$, Sig. = <.001) * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตางรางที่ 5 พบว่า สมมติฐานที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบอิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 3 ด้าน ส่งผลเชิงบวก ต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 42.10 ($R^2 = 0.421$) ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร ($\beta = 0.391$) รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ($\beta = 0.178$) และด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ($\beta = 0.162$) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.091 + 0.123 \text{ (ด้านนโยบายฯ)} + 0.125 \text{ (ด้านโครงสร้างพื้นฐานฯ)} + 0.298 \text{ (ด้านการฝึกอบรมฯ)}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.162 \text{ (ด้านนโยบายฯ)} + 0.178 \text{ (ด้านโครงสร้างพื้นฐานฯ)} + 0.391 \text{ (ด้านการฝึกอบรมฯ)}$$

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร และด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ตามลำดับ

2. ระดับความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านทัศนคติและการเปิดรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการประยุกต์ใช้นวัตกรรม และด้านความรู้และทักษะดิจิทัล ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

4. การวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล พบว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 42.10 ($R^2 = 0.421$) ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบงานดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรมได้ดำเนินไปในลักษณะที่เอื้อต่อการเข้าถึงและการใช้งานของบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง โดยระบบสารสนเทศและระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือที่บุคลากรทุกตำแหน่งจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำ ส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ การปรับตัว และการพัฒนาทักษะดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน จึงไม่ปรากฏความแตกต่างของระดับความพร้อมตามลักษณะส่วนบุคคล

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิด Digital Readiness ซึ่งอธิบายว่าความพร้อมด้านดิจิทัลของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับระบบการสนับสนุนขององค์กร การเข้าถึงเทคโนโลยี และโอกาสในการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิภา บุญกิจ (2565) ที่พบว่าบุคลากรศาลยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับทักษะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อิทธิพลของปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรทั้งสามด้าน ได้แก่ การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่า การเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมิได้ขึ้นอยู่กับการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องอาศัยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กันไป การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะดิจิทัล (Upskill) และพัฒนาทักษะใหม่ที่จำเป็น (Reskill) ส่งผลให้สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความวิตกกังวลต่อการเปลี่ยนแปลง และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานภายใต้บริบทขององค์กรดิจิทัล

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด Perceived Organizational Support (POS) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนผ่านการกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรจะเกิดความพร้อม ความผูกพัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Eisenberger et al., 1986) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิด Digital Transformation ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการทำงาน

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาดา ผันนภานุกุล (2567) และ สมทรง พีรี และวรรณนิสา วงษา (2568) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยี การพัฒนาทักษะดิจิทัล และความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้บริหารสำนักงานศาลยุติธรรมจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ของบุคลากรเป็นลำดับแรก โดยมุ่งเน้นการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ที่สอดคล้องกับระบบงานที่ต้องใช้จริง เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นชินและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี สำนักงานศาลยุติธรรมควรมีการตรวจสอบและจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือคอมพิวเตอร์ ตลอดจนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความทันสมัย เพียงพอ และมีความเสถียร เพื่อสนับสนุน การทำงาน ลดปัญหาความล่าช้า และสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัล

1.3 ด้านนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารควรสื่อสารเป้าหมายและนโยบายในการมุ่งสู่การเป็นศาลดิจิทัล ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อสะท้อนปัญหาจากการใช้งานระบบจริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารหรือตัวแทนบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่อาจไม่สามารถวัดได้ด้วยแบบสอบถาม

2.2 ควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อความพร้อมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำยุคดิจิทัล วัฒนธรรมองค์กร หรือแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกลุ่มประชากรอื่น ๆ เช่น ข้าราชการศาลยุติธรรมในส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง และนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายการพัฒนาองค์กรในภาพรวมระดับประเทศต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางจนงานวิจัยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

ท้ายที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

ชนิภา บุญกิจ. (2565). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 8 เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].

ปาจรีย์ พิษนาค. (2567). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

มนัตยา ขันมณี. (2567). *ศักยภาพของบุคลากรสังกัดศาลจังหวัดระยองในการปฏิบัติงานตามระบบศาลดิจิทัล* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น].

ศิริมาดา ผันนภานุกูล. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้โปรแกรมปัญญาประดิษฐ์เพื่อแปลงเสียงเป็นตัวอักษร (Speech-to-Text) ในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].

สมทรง พีรี, และ วรรณนิสา วงษา. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลของนักศึกษาบัญชีในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล. *วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม, 3*(6), 78-93.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2569. จากเว็บไซต์ : https://www.ocsc.go.th/node/4229

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2562). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการศาลยุติธรรม พนักงานราชการศาลยุติธรรม และลูกจ้าง*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2569. จากเว็บไซต์ :https://ojoc.coj.go.th/th/content/page/index/id/133128

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565-2568*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2569. จากเว็บไซต์ : https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/12363/iid/264689

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2569). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2569-2572*. สืบค้นเมื่อ 23 เมษายน 2569. จากเว็บไซต์ : https://pa-ebook-f5.com/books/akhk/#p=4

สำนักการเจ้าหน้าที่. (2569). *ข้อมูลจำนวนข้าราชการศาลยุติธรรมส่วนกลาง ประจำปี พ.ศ. 2569* [ข้อมูลภายในองค์กร]. สำนักงานศาลยุติธรรม.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297–334. Retrieved April 24, 2024. From https://doi.org/10.1007/BF02310555

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500-507. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. Retrieved April 24, 2024. From https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly, 27*(3), 425-478. Retrieved April 24, 2024. From https://doi.org/10.2307/30036540

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

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

Factors Related to Quality of Work Life Among Personnel of the Central Intellectual Property and International Trade Court of Thailand

ธราพงษ์ ธรรมจารี [1], สุรชัย ศิริไกร [2]
Tarapong Thammajaree [1], Surachai Sirikrai [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: paotptham@gmail.com [1], E-mail: surachai.si@spu.ac.th [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย จำนวน 123 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.337, σ = 0.551) โดยด้านความเกี่ยวข้องของงานกับสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.563, σ = 0.614) รองลงมา ได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (μ = 4.425, σ = 0.623) และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การ (μ = 4.414, σ = 0.634) ขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (μ = 4.016, σ = 0.791) 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = 0.047) โดยบุคลากรเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชาย ขณะที่บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.749) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเหมาะสมของภาระงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.665) รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (r = 0.617) และความท้าทายของงาน (r = 0.584)

4) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.749) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.747) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (r = 0.645) และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (r = 0.554)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, บุคลากร, ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the quality of work life of personnel of the Central Intellectual Property and International Trade Court of Thailand; (2) compare the quality of work life based on personal factors, including gender, age, educational level, job position, and work experience; (3) investigate the relationship between job characteristics and quality of work life; and (4) examine the relationship between organizational climate and quality of work life. The population consisted of 123 personnel of the Central Intellectual Property and International Trade Court of Thailand. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using descriptive and inferential statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance (ANOVA), and Pearson’s Correlation Coefficient.

The findings revealed that the overall quality of work life of personnel was at the highest level (μ = 4.337, σ = 0.551). Among the dimensions examined, social relevance of work attained the highest mean score (μ = 4.563, σ = 0.614), followed by opportunities for human capacity development (μ = 4.425, σ = 0.623) and social integration within the organization (μ = 4.414, σ = 0.634). In contrast, fair and adequate compensation recorded the lowest mean score (μ = 4.016, σ = 0.791). The comparative analysis indicated that personnel with different genders exhibited significantly different levels of quality of work life at the .05 level, with female personnel reporting higher levels than male personnel. No statistically significant differences were found with respect to age, educational level, job position, or work experience. Furthermore, job characteristics were positively associated with quality of work life at the .01 level of significance, demonstrating a high overall correlation (r = 0.749). Among the dimensions of job characteristics, workload appropriateness showed the strongest relationship (r = 0.665), followed by role clarity (r = 0.617) and job challenge (r = 0.584). Organizational climate was also positively related to quality of work life at the .01 level of significance, with a high overall correlation (r = 0.749). Organizational justice exhibited the strongest relationship (r = 0.747), followed by relationships with colleagues (r = 0.645) and supervisor support (r = 0.554).

Keywords: Quality of Work Life, Personnel, Central Intellectual Property and International Trade Court of Thailand

บทนำ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975) ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เนื่องจากครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม จิตวิทยา และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย เป็นศาลเฉพาะทางที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับคดีที่มีความซับซ้อนด้านกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และการค้าระหว่างประเทศ บุคลากรจึงต้องปฏิบัติงานภายใต้ความรับผิดชอบสูง ความถูกต้องรอบคอบ และข้อจำกัดด้านเวลา ส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความยั่งยืนขององค์กร

ในขณะเดียวกัน การเพิ่มขึ้นของปริมาณและความซับซ้อนของคดี การเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนความคาดหวังของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรวดเร็ว ส่งผลให้บุคลากรต้องเผชิญกับภาระงานที่สูงขึ้น ความกดดันจากระยะเวลาการดำเนินงาน และความจำเป็นในการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ดังกล่าวอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในหลายมิติ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเครียดจากการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ หากไม่ได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการกระบวนการยุติธรรม และการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ดังนั้น การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจ หรือความผูกพันต่อองค์การ ขณะที่การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton (1975) ในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม โดยเฉพาะศาลเฉพาะทาง ยังมีจำนวนจำกัด อีกทั้งยังขาดการศึกษาที่บูรณาการปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การไว้ในกรอบการวิเคราะห์เดียวกัน นอกจากนี้ ยังไม่พบการศึกษาที่มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทยโดยเฉพาะ ทำให้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน เปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารงานในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

1.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งอ้างอิงจากการศึกษาของอาทิตย์ แก้วมุงคุณ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2567) ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) และแนวคิดด้านลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1976) ประกอบด้วย ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และความท้าทายของงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ซึ่งอ้างอิงจากการศึกษาของนิธิ ปิยะพันธุ์ ทองฟู และคณะ (2560) ที่พัฒนาจากแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) และ Stringer (2002) ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความเป็นธรรมในองค์การ

1.2 ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ตามแนวคิดของ Walton (1975) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพของบุคคล โอกาสในการเจริญเติบโตและความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมในองค์การ สิทธิส่วนบุคคลและหลักนิติธรรมในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความเกี่ยวข้องและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

2. ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 123 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา

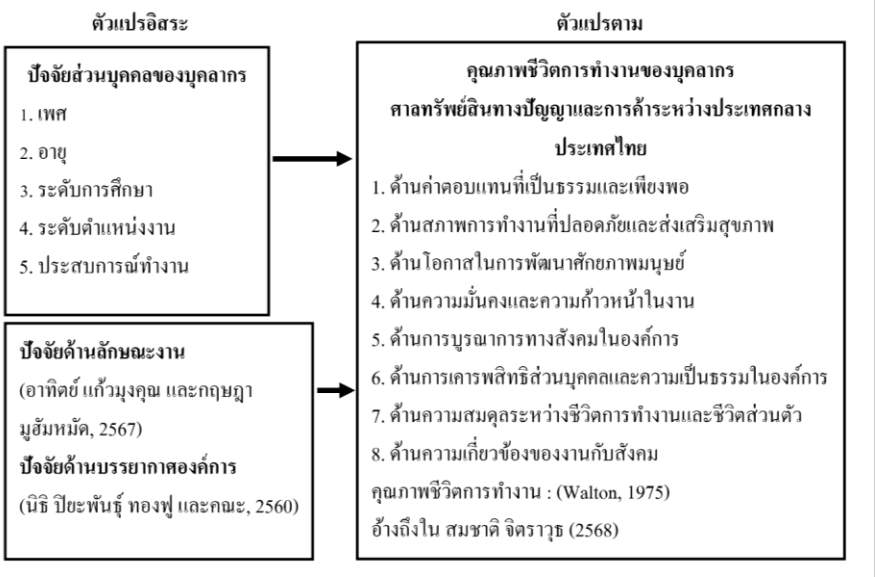
การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมีนาคม 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้อาศัยแนวคิดด้านการพัฒนาองค์การและการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดจากการจัดการองค์การที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคลากรกับเป้าหมายขององค์การ ซึ่งปัจจัยด้านลักษณะงานและบรรยากาศองค์การถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความผูกพัน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยจากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1975) ร่วมกับแนวคิดการพัฒนาองค์การของ Huse and Cummings (1985) โดยกำหนดปัจจัยด้านลักษณะงานจากการศึกษาของ อาทิตย์ แก้วมุงคุณ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2567) ซึ่งพัฒนาบนพื้นฐานแนวคิดของ Hackman and Oldham (1976) และกำหนดปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การจากการศึกษาของ นิธิ ปิยะพันธุ์ ทองฟู และคณะ (2560) ซึ่งพัฒนาบนพื้นฐานแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) และ Stringer (2002) ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 123 คน โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ คือ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) ระดับตำแหน่งงาน (5) ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ 1) ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ 2) ความเหมาะสมของภาระงาน และ 3) ความท้าทายของงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 3) ความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการใช้และพัฒนาศักยภาพมนุษย์ 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน 5) การบูรณาการทางสังคมในองค์การ 6) การเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นธรรมในองค์การ 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 8) ความเกี่ยวข้องของงานกับสังคม

โดยในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 ใช้รูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ โดยให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดตามลำดับ ดังนี้ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด คะแนน

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 การตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไขสำนวนภาษาและความถูกต้อง จากนั้นจึงนำไปปรับปรุงให้เหมาะสมในด้านเนื้อหา ความชัดเจน และความครอบคลุมของเนื้อหาให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับบุคลากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดศาลล้มละลายกลาง จำนวน 40 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) และใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ซึ่งแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.980 แม้ว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคจะอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องภายในของเครื่องมือในระดับดีมาก อย่างไรก็ตาม Tavakol and Dennick (2011) เสนอว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงกว่า 0.95 อาจสะท้อนความซ้ำซ้อนของข้อคำถามบางรายการได้ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาความครอบคลุมของข้อคำถามแต่ละด้านร่วมกับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อยืนยันว่าเครื่องมือสามารถวัดตัวแปรได้อย่างครอบคลุมและไม่เกิดความซ้ำซ้อนในเชิงเนื้อหา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประสานงานอธิบดีผู้พิพากษาศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย และผู้อำนวยการสำนักอำนวยการประจำศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งแบบสอบถามประชากรทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน โดยศึกษาจากบุคลากรในสังกัดศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ทั้งสิ้นจำนวน 123 คน

3.3 นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean: μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ)

4.3 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติ t-test, One-Way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรในสังกัดศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 มีอายุระหว่าง 30–39 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย (n = 123)

ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง	μ	σ	ระดับความเห็น
1. ด้านความชัดเจนของบทบาทหน้าที่	4.471	0.652	มากที่สุด
2. ด้านความเหมาะสมของภาระงาน	4.235	0.825	มากที่สุด
3. ด้านความท้าทายของงาน	4.479	0.647	มากที่สุด

ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงาน	**4.395**	**0.591**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.395, σ = 0.591) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความท้าทายของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.479, σ = 0.647) รองลงมา ได้แก่ ด้านความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (μ = 4.471, σ = 0.652) และด้านความเหมาะสมของภาระงาน (μ = 4.235, σ = 0.825) ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย (n = 123)

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย	**μ**	**σ**	**ระดับความเห็น**
1. ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.471	0.782	มากที่สุด
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.520	0.617	มากที่สุด
3. ด้านความยุติธรรมในองค์การ	4.373	0.660	มากที่สุด
ภาพรวมปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ	**4.455**	**0.589**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.455, σ = 0.589) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.520, σ = 0.617) รองลงมา ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (μ = 4.471, σ = 0.782) และด้านความยุติธรรมในองค์การ (μ = 4.373, σ = 0.660) ตามลำดับ โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย (n = 123)

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย	**μ**	**σ**	**ระดับความเห็น**
1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ	4.016	0.791	มาก
2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	4.333	0.670	มากที่สุด
3. ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์	4.425	0.623	มากที่สุด
4. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.406	0.675	มากที่สุด
5. ด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การ	4.414	0.634	มากที่สุด
6. ด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นธรรมในองค์การ	4.279	0.715	มากที่สุด

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว	4.257	0.756	มากที่สุด
8. ด้านความเกี่ยวข้องของงานกับสังคม	4.563	0.614	มากที่สุด
ภาพรวมคุณภาพชีวิตการทำงาน	**4.337**	**0.551**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.337, σ = 0.551) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกี่ยวข้องของงานกับสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.563, σ = 0.614) รองลงมา ได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (μ = 4.425, σ = 0.623) และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การ (μ = 4.414, σ = 0.634) ตามลำดับ ขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (μ = 4.016, σ = 0.791)

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	ระดับความเห็น	ผลการทดสอบ
1. เพศ	t-test	-2.002	0.047*	แตกต่าง
2. อายุ	ANOVA	1.420	0.240	ไม่แตกต่าง
3. ระดับการศึกษา	ANOVA	1.354	0.262	ไม่แตกต่าง
4. ระดับตำแหน่งงาน	ANOVA	1.065	0.393	ไม่แตกต่าง
5. ประสบการณ์ทำงาน	ANOVA	1.180	0.320	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (t = -2.002, Sig. = 0.047) โดยบุคลากรเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าบุคลากรเพศชาย ขณะที่บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Pearson's Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1. ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่	0.617**	0.000	บวก	สูง
2. ความเหมาะสมของภาระงาน	0.665**	0.000	บวก	สูง

ปัจจัยด้านลักษณะงาน	Pearson's Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
3. ความท้าทายของงาน	0.584**	0.000	บวก	ปานกลาง
ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.749**	0.000	บวก	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเหมาะสมของภาระงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง (r = 0.665) รองลงมา ได้แก่ ด้านความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ (r = 0.617) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงเช่นกัน และด้านความท้าทายของงาน (r = 0.584) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ภาพรวมปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง (r = 0.749) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ	Pearson's Correlation (R)	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	0.554**	0.000	บวก	ปานกลาง
2. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.645**	0.000	บวก	สูง
3. ความยุติธรรมในองค์การ	0.747**	0.000	บวก	สูง
ภาพรวมปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ	0.749**	0.000	บวก	สูง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง (r = 0.747) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (r = 0.645) ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงเช่นกัน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (r = 0.554) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ภาพรวมปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง (r = 0.749) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.337) โดยด้านความเกี่ยวข้องของงานกับสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และด้านการบูรณาการทางสังคมในองค์การ ขณะที่ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับคุณค่าและความหมายของงาน การพัฒนาตนเองและความสัมพันธ์ในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) และ Huse and Cummings (1985)

2. ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าเพศชาย ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ใกล้เคียงกัน

3. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.749) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความเหมาะสมของภาระงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และความท้าทายของงาน แสดงให้เห็นว่าการออกแบบงานที่เหมาะสมมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

4. ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.749) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สะท้อนถึงความสำคัญของการบริหารงานอย่างเป็นธรรมและการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี

5. ผลการวิจัยโดยรวมชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะความเหมาะสมของภาระงานและความยุติธรรมในองค์การ จึงควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กัน

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาร่วมกับกรอบแนวคิดของ Walton (1975), Hackman and Oldham (1976), Litwin and Stringer (1968) และ Huse and Cummings (1985) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย เป็นผลจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และบรรยากาศองค์การ ซึ่งร่วมกันกำหนดประสบการณ์ในการทำงาน ความพึงพอใจ และการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ไม่มีความแตกต่างของคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน กฎระเบียบ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในทิศทางเดียวกัน แม้ว่าจะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันก็ตาม ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์การอาจมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคลในบริบทของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม

ประการแรก ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความเกี่ยวข้องของงานกับสังคม สะท้อนว่าบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าและความหมายของบทบาทหน้าที่ที่ตนปฏิบัติในการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่เสนอว่าคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ได้เกิดจากผลตอบแทนทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการที่บุคลากรสามารถรับรู้คุณค่าของงานและผลกระทบเชิงบวกที่งานมีต่อสังคม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985) ที่มองว่าการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคลากรและเป้าหมายขององค์การจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การในระยะยาว ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของทิพวัลย์ นามศิริ (2566) ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และบุคลากรให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานและการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ประการที่สอง ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง โดยเฉพาะความเหมาะสมของภาระงานและความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดรับกับ Job Characteristics Model ของ Hackman and Oldham (1976) ซึ่งอธิบายว่าลักษณะงานที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้คุณค่าของงาน ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้ผลลัพธ์ของงาน เมื่อบุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ได้รับมอบหมายงานที่สอดคล้องกับศักยภาพ และมีระดับความท้าทายที่เหมาะสม ย่อมช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจภายใน ความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอาทิตย์ แก้วมุงคุณ และกฤษฎา มูฮัมหมัด (2567) ที่พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าการออกแบบงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ประการที่สาม ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.747) ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer (1968) ที่เสนอว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมภายในองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อแรงจูงใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ในบริบทของหน่วยงานกระบวนการยุติธรรม ความยุติธรรม ความโปร่งใส และการปฏิบัติตามหลักนิติธรรมถือเป็นคุณค่าพื้นฐานขององค์การ ดังนั้น เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการบริหารงานมีความเป็นธรรม ย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งนำไปสู่การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานในทางที่ดีขึ้น ข้อค้นพบดังกล่าวมีความสำคัญต่อหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม เนื่องจากความเป็นธรรมถือเป็นค่านิยมพื้นฐานขององค์การศาล การรับรู้ถึงความยุติธรรมในการบริหารงานจึงมิได้ส่งผลเฉพาะต่อความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อระบบงาน ความร่วมมือระหว่างบุคลากร และความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจขององค์การอีกด้วย ผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของนิธิ ปิยะพันธุ์ ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2560) ซึ่งพบว่า บรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะด้านความเป็นธรรมและความสัมพันธ์ในองค์การ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

ประการสุดท้าย การที่ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงเท่ากัน (r = 0.749) แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานไม่อาจมุ่งเน้นเพียงการปรับปรุงลักษณะงานหรือการพัฒนาสภาพแวดล้อมองค์การเพียงด้านใดด้านหนึ่ง แต่จำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันอย่างบูรณาการ ทั้งในด้านการออกแบบงาน การบริหารภาระงาน การสร้างความเป็นธรรมในองค์การ การส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความยั่งยืนขององค์การในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรพิจารณาแนวทางในการส่งเสริมสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับภาระงานและค่าครองชีพ รวมทั้งพัฒนาระบบการสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเหมาะสมของภาระงานซึ่งมีความสัมพันธ์สูงที่สุด หน่วยงานจึงควรบริหารจัดการภาระงานให้สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร ความรับผิดชอบ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และเป้าหมายการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจน เพื่อช่วยลดความเครียดและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความยุติธรรมในองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริหารงานอย่างโปร่งใส การมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันต่อองค์การ

1.4 ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน หน่วยงานจึงควรส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากร ตลอดจนพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำและการบริหารคนของผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรศาลเฉพาะทาง อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการกระบวนการยุติธรรมอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังศาลชั้นต้นหรือหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในบริบทที่แตกต่างกัน และเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในวงกว้าง

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ภาวะผู้นำองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความเครียดในการทำงาน สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หรือการสนับสนุนจากองค์การ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถอธิบายสาเหตุเชิงลึกของคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมทั้งสะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ และความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรได้อย่างรอบด้านมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณพี่น้ำเชื่อม ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยประสานงานในด้านต่าง ๆ ด้วยความเอื้อเฟื้อและความปรารถนาดีเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งมีส่วนสำคัญทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบคุณครอบครัวของข้าพเจ้าที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญตลอดระยะเวลาการศึกษา รวมทั้งขอขอบคุณส่วนทีมหลังบ้าน และพี่อาร์ม ที่คอยรับฟัง ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในทุกช่วงเวลาของการจัดทำสารนิพนธ์ นอกจากนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ กลุ่ม 3 รุ่นที่ 14 (M.P.A. 14) ที่ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือ และสนับสนุนซึ่งกันและกันจนการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วง

ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนทุนการศึกษาจากสำนักงานศาลยุติธรรม รวมทั้งความร่วมมือจากบุคลากรในสังกัดสำนักอำนวยการประจำศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง ประเทศไทย ทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา

เอกสารอ้างอิง

ทิพวัลย์ นามศิริ. (2566). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์, และ พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2560). ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2), 153–162.

อาทิตย์ แก้วมุงคุณ, และ กฤษฎา มูฮัมหมัด. (2567). ปัจจัยลักษณะงานและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของนายทหารชั้นประทวน สังกัดกรมแผนที่ทหาร. *RMUTT Global Business and Economics Review,* 19(2), 111–124.

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. https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7

Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). West Publishing.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate: The cloud chamber effect*. Prentice Hall.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education, 2*, 53–55. https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd

Walton, R. E. (1975). Criteria for quality of working life. In L. E. Davis & A. B. Cherns (Eds.), The quality of working life: Problems, prospects, and the state of the art (pp. 91–104). New York, NY: Free Press.

อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

The Influence of Personal Debt Burden on Work Performance of Personnel in The Office of The Judicial Commission, Office of The Judiciary

ยุทธนา จันทร์เผิบ[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Yuttana Janpheib[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
janperbone@gmail.com[1], Piyakorn.wh@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคล (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาอิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 63 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย

ผลการวิจัยพบว่า (1) ภาระหนี้สินส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การต้องชำระหนี้ทันทีเมื่อได้รับเงินเดือน ขณะที่ความเครียดทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยด้านความตรงต่อเวลาและวินัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (3) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน เงินเดือน และรายได้ครัวเรือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) และ (4) ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = -0.130$, $\beta = -0.164$, $t = -1.300$, $p = .199$, $R^2 = .027$) แสดงให้เห็นว่าภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

คำสำคัญ: หนี้สิน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; คุณภาพชีวิต

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the level of personal debt burden, (2) investigate the level of work performance, (3) compare the work performance of personnel in the Office of the Judicial Commission, Office of the Judiciary, based on personal factors, and (4) examine the relationship between personal debt burden and work performance. This study employed a quantitative research approach using a survey research design. The sample consisted of 63 personnel from the Office of the Judicial Commission, Office of the Judiciary. Data were collected using a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistics consisted of tests of differences and Simple Linear Regression Analysis.

The findings revealed that (1) the overall level of personal debt burden was moderate, with the highest mean score relating to the necessity of repaying debts immediately after receiving a monthly salary, while financial stress was also at a moderate level; (2) the overall level of work performance ranged from high to very high, with punctuality and work discipline receiving the highest mean score; (3) personnel with different personal characteristics, including gender, age, educational level, marital status, position, position level, years of service, monthly salary, and household income, did not significantly differ in their work performance ($p > .05$); and (4) personal debt burden had no statistically significant influence on work performance ($B = -0.130$, $\beta = -0.164$, $t = -1.300$, $p = .199$, $R^2 = .027$). Consequently, personal debt burden could not predict work performance, and the research hypothesis was not supported.

Keywords: Personal debt; Job performance; Quality of life

บทนำ

ปัญหาหนี้สินครัวเรือนของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นประเด็นสำคัญของประเทศ โดยสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) อยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับหลายประเทศในภูมิภาค สะท้อนถึงความเปราะบางทางการเงินของครัวเรือนไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญเกิดจากการเติบโตของรายได้ที่ไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพ พฤติกรรมการใช้สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค และข้อจำกัดด้านความรู้ทางการเงิน ส่งผลให้ประชาชนจำนวนมากเผชิญภาระหนี้สินและความตึงเครียดทางการเงินอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

ภาระหนี้สินส่วนบุคคลมิได้ส่งผลเฉพาะต่อฐานะทางเศรษฐกิจของบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาวะทางจิตใจและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้ที่มีปัญหาทางการเงินมักมีความเครียด ความวิตกกังวล สมาธิในการทำงานลดลง รวมถึงมีแนวโน้มขาดงาน มาสาย และเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานมากขึ้น (Garman, Leech, & Grable, 1996; International Labour Organization, 2020) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียด (Stress Theory) ซึ่งอธิบายว่าแรงกดดันทาง

เศรษฐกิจที่เกินกว่าความสามารถในการรับมือของบุคคล จะส่งผลต่ออารมณ์ การรับรู้ และพฤติกรรม จนนำไปสู่การลดลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (พัชรี ทองคำ และ นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2563)

ในบริบทของสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีภารกิจในการสนับสนุนการบริหารงานบุคคลของข้าราชการฝ่ายตุลาการและการอำนวยความยุติธรรม บุคลากรจำเป็นต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องรอบคอบ และยึดมั่นในจริยธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565) ดังนั้น หากบุคลากรมีภาระหนี้สินในระดับสูง อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพิ่มความเสี่ยงด้านจริยธรรมและธรรมาภิบาลขององค์กร

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาปัญหาหนี้สินในระดับมหภาคและผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างกว้างขวาง แต่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินส่วนบุคคลในหลายมิติกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะในหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรม ยังมีอยู่อย่างจำกัด (วิภาพร มาพบสุข และ สุวรรณา ประณีตวตกุล, 2563) ด้วยเหตุนี้ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม เพื่อสร้างหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ตลอดจนการบริหารความเสี่ยงด้านจริยธรรม อันจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน.

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนตำแหน่ง/ประเภทบุคลากร อายุการทำงานรายได้รวมครัวเรือน และภาระสมาชิกในครัวเรือน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม โดยกำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ภาระหนี้สินส่วนบุคคล ประกอบด้วย 6 มิติ คือ (1) ระดับหนี้สินรวม (2) สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้ (Debt-to-Income Ratio: DTI) (3) ความเพียงพอของรายได้หลังชำระหนี้ (4) ประเภทหนี้ (5) ภาระการชำระหนี้รายเดือน และ (6) การรับรู้ความตึงเครียดทางการเงิน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 มิติ คือ (1) ปริมาณงาน (2) คุณภาพงาน (3) ความตรงต่อเวลาและวินัย และ (4) พฤติกรรมการทำงานเชิงบวก (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/ประเภทบุคลากร อายุการทำงานรายได้รวมครัวเรือน ภาระสมาชิกในครัวเรือน

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง รวมจำนวนทั้งสิ้น 63 คน ตามข้อมูลจากระบบอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานศาลยุติธรรม (2568)

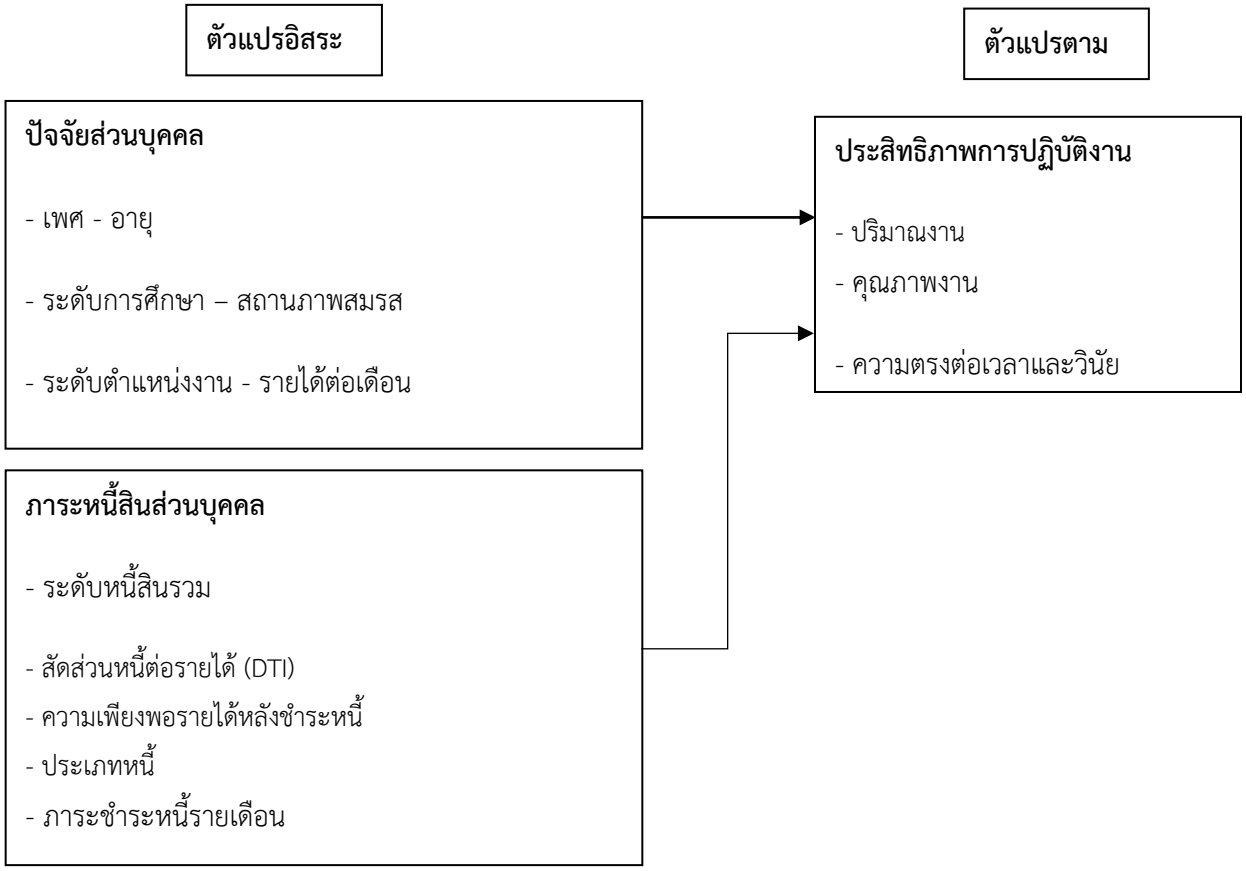
3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ถนนรัชดาภิเษก แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคลและภาระหนี้สินส่วนบุคคล โดยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของ สุวิมล ติรกานันท์ (2557), บุญชม ศรีสะอาด (2560) และศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับ ภาระหนี้สินส่วนบุคคล จาก วิภาพร มาพบสุข และสุวรรณา ประณีตวตกุล (2563), ธนาคารแห่งประเทศไทย (2566), อรพินท์ สพโชคชัย (2562), สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2565), จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2561), สุธีรา อะทะวงษา และรัตนา สายคณิต (2564), มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (2564), พัชรี ทองคำ และนงลักษณ์ วิรัชชัย (2563) และ Jitpleecheep (2025) เป็นกรอบแนวคิดของตัวแปรอิสระ

สำหรับตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Viswesvaran (1993) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ปริมาณงาน คุณภาพงาน ความตรงต่อเวลาและวินัย และพฤติกรรมการทำงานเชิงบวก โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวคิดของ ปิยะนุช ชูโต (2562), กัลยา วานิชย์บัญชา (2560), อัจฉรา จันทร์ฉาย (2564), สุภาพร โพธิ์แก้ว (2563), วรางคณา ผลประเสริฐ (2563), ชนิดา จิตตรุทธะ (2562), ณัฐพล นิมมานพัชรินทร์ (2564) และอรสา ภาววิมล (2562) เป็นกรอบแนวคิดของตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 63 คน (ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2568) โดยสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมมีหน้าที่หลักในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตุลาการ การพิจารณาคุณสมบัติ การแต่งตั้ง การโอนย้าย และการดูแลสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากรในระบบตุลาการศาลยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรในการวิจัยครั้งนี้มีขนาดเล็กและสามารถเข้าถึงได้ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census Method) โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ Yamane (1973) และ บุญชม ศรีสะอาด (2560) ที่ระบุว่าหากประชากรมีขนาดไม่เกิน 100 คนและสามารถเข้าถึงได้ทั้งหมด การเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจะให้ผลการวิจัยที่มีความแม่นยำและน่าเชื่อถือสูงกว่าการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่มีความผิดพลาดจากการสุ่ม (Sampling Error)

เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion Criteria) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม ณ วันที่เก็บข้อมูล (2) เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างที่มีระยะเวลาการทำงานในหน่วยงานนี้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน และ (3) ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria) ได้แก่ บุคลากรที่ลาหยุดราชการในช่วงการเก็บข้อมูล และบุคลากรที่อยู่ระหว่างการศึกษาหรือฝึกอบรมต่างประเทศ

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผ่านการตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนที่เหมาะสม แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ดังนี้

ส่วนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/ประเภทบุคลากร, อายุการทำงาน, รายได้รวมครัวเรือน และภาระสมาชิกในครัวเรือน ปัจจัยส่วนบุคคลนี้อ้างอิงจาก สุวิมล ติรกานันท์ (2557) บุญชม ศรีสะอาด (2560) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550)

ส่วนที่ 2: ภาระหนี้สินส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับภาระหนี้สินส่วนบุคคลใน 6 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ระดับหนี้สินรวม
มิติที่ 2 สัดส่วนหนี้ต่อรายได้
มิติที่ 3 ความเพียงพอของรายได้หลังชำระหนี้
มิติที่ 4 ประเภทหนี้
มิติที่ 5 ภาระการชำระหนี้รายเดือน
มิติที่ 6 การรับรู้ความตึงเครียดทางการเงิน

ส่วนที่ 3: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 4 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 ปริมาณงาน
มิติที่ 2 คุณภาพงาน
มิติที่ 3 ความตรงต่อเวลาและวินัย
มิติที่ 4 พฤติกรรมการทำงานเชิงบวก (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ภายหลังจากที่แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรส่วนกลางและศาลต่างๆ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 31 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.937 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ > 0.20 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569 โดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่อให้เหมาะสมกับความสะดวกและรูปแบบการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง กระบวนการเก็บข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชาสูงสุดของสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงาน

3.2 ชี้แจงประสานงานในหน่วยงานเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูล

3.3 จัดส่งแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ผ่าน LINE Official ของหน่วยงาน พร้อมชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาในการตอบ และความสำคัญของการเข้าร่วมการวิจัย

3.4 ติดตามทวงถามแบบสอบถามจากบุคลากรที่ยังไม่ตอบ เพื่อให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วน

3.5 รวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คัดออกแบบสอบถามที่ตอบไม่ครบถ้วนหรือมีความผิดปกติ

3.6 บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม jamovi เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม jamovi แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน รายได้รวมครัวเรือน ภาระสมาชิกในครัวเรือน ใช้ ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดด้วยมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2560) ดังนี้: ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด; 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก; 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง; 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย; และ 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

4.2.1 Independent Samples t-test ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม

4.2.2 One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD)

4.2.3 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลและการพยากรณ์ของภาระหนี้สินส่วนบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ในการทดสอบสมมติฐานทุกข้อ ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาระหนี้สินส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

มิติของภาระหนี้สินส่วนบุคคล	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ระดับหนี้สินรวม (Total Debt Level)	3.08	1.18	ปานกลาง
2. สัดส่วนหนี้ต่อรายได้ (Debt-to-Income Ratio: DTI)	3.52	1.23	มาก
3. ความเพียงพอของรายได้หลังชำระหนี้	3.32	1.21	ปานกลาง
4. ประเภทหนี้	2.30	1.24	ปานกลาง
5. ภาระการชำระหนี้รายเดือน	2.77	1.35	ปานกลาง
6. การรับรู้ความตึงเครียดทางการเงิน	2.38	1.22	ปานกลาง
ภาพรวม	**2.89**	**1.24**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม มีระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (Mean = 2.89, SD = 1.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สัดส่วนหนี้ต่อรายได้ (Debt-to-Income Ratio: DTI) อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.52, SD = 1.23) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้หลังชำระหนี้ (Mean = 3.32, SD = 1.21) และ ระดับหนี้สินรวม (Mean = 3.08, SD = 1.18) ตามลำดับ

ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ประเภทหนี้ (Mean = 2.30, SD = 1.24) รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ความตึงเครียดทางการเงิน (Mean = 2.38, SD = 1.22)

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรมีภาระหนี้สินในระดับปานกลาง โดยประเด็นสำคัญคือสัดส่วนภาระหนี้เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ ซึ่งอาจส่งผลต่อความสามารถในการบริหารจัดการทางการเงินส่วนบุคคล แม้ว่าระดับความตึงเครียดทางการเงินจะยังอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

มิติของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ปริมาณงาน (Quantity of Work)	4.38	0.80	มาก
2. คุณภาพงาน (Quality of Work)	4.32	0.74	มาก
3. ความตรงต่อเวลาและวินัย (Punctuality and Discipline)	4.55	0.68	มากที่สุด
4. พฤติกรรมการทำงานเชิงบวก (Organizational Citizenship Behavior: OCB)	4.42	0.77	มาก
ภาพรวม	**4.42**	**0.75**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก (Mean = 4.42, SD = 0.75) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านปริมาณ คุณภาพ วินัยในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เอื้อต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ความตรงต่อเวลาและวินัย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.55, SD = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนว่าบุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบ จรรยาบรรณ และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะขององค์กรตุลาการที่ให้ความสำคัญกับความมีวินัยและมาตรฐานการปฏิบัติงาน รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเชิงบวก (OCB) (Mean = 4.42, SD = 0.77) และ ปริมาณงาน (Mean = 4.38, SD = 0.80) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ส่วน คุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย 4.32 (SD = 0.74) อยู่ในระดับมาก สะท้อนว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รอบคอบ และเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยภาพรวมผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลในระดับปานกลาง แต่ยังคงรักษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ได้ในระดับสูง ทั้งด้านผลผลิต คุณภาพงาน วินัย และความร่วมมือในการพัฒนาองค์กร

ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ตำแหน่ง/ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน รายได้รวมครัวเรือน ภาระสมาชิกในครัวเรือน

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	P	ผลการทดสอบสมมุติฐาน
เพศ	t-test	t =0.860	.393	ไม่แตกต่าง
อายุ	Kruskal–Wallis Test	χ^2 = 2.55	.636	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	Kruskal–Wallis Test	χ^2 = 4.73	.193	ไม่แตกต่าง
สถานภาพสมรส	One-Way ANOVA	F =0.736	.483	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่ง / ประเภทบุคลากร	One-Way ANOVA	F =0.899	.413	ไม่แตกต่าง
ระดับตำแหน่ง (สำหรับข้าราชการ)	Kruskal–Wallis Test	χ^2 = 0.0575	1.000	ไม่แตกต่าง
อายุการทำงาน	One-Way ANOVA	F =0.590	.708	ไม่แตกต่าง
เงินเดือน/ค่าตอบแทนรายเดือน	One-Way ANOVA	F =0.371	.866	ไม่แตกต่าง
รายได้รวมของครัวเรือน	One-Way ANOVA	F =2.11	.091	ไม่แตกต่าง
จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย (รวมตนเอง)	One-Way ANOVA	F =0.829	.441	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน รายได้ และภาระครัวเรือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > .05$ ทุกตัวแปร) จึงสรุปได้ว่าไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) ของภาระหนี้สินส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	p	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่ (Constant)	4.769	0.294	-	16.210	< .001	-
ภาระหนี้สินส่วนบุคคล	-0.130	0.100	-0.164	-1.300	0.199	ไม่มีนัยสำคัญ

หมายเหตุ: R = .164, R^2 = .027, Adjusted R^2 = .011, F = 1.690, p = .199

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) พบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) เท่ากับ -0.130 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) เท่ากับ 0.100 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.164 ค่า t เท่ากับ -1.300 และค่า p เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า

1. ผลการศึกษาระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า บุคลากรมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.89, SD = 1.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า สัดส่วนหนี้ต่อรายได้ (Debt-to-Income Ratio: DTI) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.52, SD = 1.23) รองลงมา ได้แก่ ความเพียงพอของรายได้หลังชำระหนี้ (Mean = 3.32, SD = 1.21) และระดับหนี้สินรวม (Mean = 3.08, SD = 1.18) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนภาระการชำระหนี้รายเดือน (Mean = 2.77, SD = 1.35) ประเภทหนี้ (Mean = 2.30, SD = 1.24) และการรับรู้ความตึงเครียดทางการเงิน (Mean = 2.38, SD = 1.22) อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าบุคลากรยังสามารถบริหารจัดการภาระหนี้และรับมือกับความกดดันทางการเงินได้ในระดับหนึ่ง

2. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.42, SD = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า ด้านความตรงต่อเวลาและวินัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.55, SD = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานเชิงบวก (Mean = 4.42, SD = 0.77) ปริมาณงาน (Mean = 4.38, SD = 0.80) และคุณภาพงาน (Mean = 4.32, SD = 0.74) ซึ่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามระเบียบและมาตรฐานขององค์กร รวมทั้งให้ความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งหรือประเภทบุคลากร ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน เงินเดือน รายได้

รวมของครัวเรือน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > .05$) จึงสรุปได้ว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

4. ผลการศึกษาอิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม พบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) พบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) เท่ากับ -0.130 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.164 ค่า t เท่ากับ -1.300 และค่า p เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงสรุปได้ว่าภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่สามารถพยากรณ์หรืออธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ และไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

โดยสรุป บุคลากรแม้จะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลในระดับปานกลาง แต่ยังคงสามารถรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงได้ และผลการวิจัยไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลและภาระหนี้สินส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับภาระหนี้สินส่วนบุคคลของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สัดส่วนหนี้ต่อรายได้และการต้องชำระทันทีเมื่อได้รับเงินเดือน และมีระดับความเครียดทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีภาระหนี้สินเป็นรายจ่ายประจำ แต่ยังสามารถควบคุมสถานการณ์ทางการเงินของตนเองได้ในระดับหนึ่ง ไม่ได้ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการดำรงชีวิตหรือการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การต้องนำเงินเดือนมาชำระหนี้ก่อนค่าใช้จ่ายอื่น แสดงให้เห็นว่าภาระหนี้เป็นภาระประจำที่ต้องบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ประสบปัญหาการผิดนัดชำระหนี้ หรือความเครียดทางการเงินในระดับสูง จึงอาจเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ภาระหนี้สินยังไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิดา จิตตรุทธะ (2562) ซึ่งพบว่า บุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่มีภาระหนี้สินอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งบุคลากรยังสามารถบริหารจัดการภาระหนี้ของตนเองได้ ส่งผลให้ภาระหนี้ยังไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานโดยตรง และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) ที่อธิบายว่า ความมั่นคงทางการเงินของบุคคลขึ้นอยู่กับความสามารถในการวางแผนและบริหารทรัพยากรทางการเงินมากกว่าระดับหนี้สินเพียงอย่างเดียว และสอดคล้องกับ แนวคิดการบริหารการเงินส่วนบุคคล (Personal Financial Management Theory) ที่อธิบายว่า บุคคลที่สามารถวางแผนรายรับ รายจ่าย และการชำระหนี้อย่างเหมาะสม แม้จะมีภาระหนี้ก็ยังสามารถรักษาเสถียรภาพทางการเงินและลดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตและการทำงานได้

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความตรงต่อเวลาและวินัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงบวก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมมีความรับผิดชอบสูง ปฏิบัติงานตามระเบียบราชการอย่างเคร่งครัด และสามารถรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรใน

กระบวนการยุติธรรมที่ให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรยังคงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคลในระดับปานกลางก็ตาม

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัค กรุดทอง และฐิติมา โห้ลำยอง (2566) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานขององค์กร มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณปพร อุสาหะ และคณะ (2567) ซึ่งพบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสอดคล้องกับ แนวคิดประสิทธิภาพของ Peter F. Drucker ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากร เวลา และต้นทุนอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งรักษาคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง อายุการทำงาน เงินเดือน และรายได้ครัวเรือน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรทุกกลุ่มมีมาตรฐานการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน อาจเนื่องมาจากสำนักงานศาลยุติธรรมมีระบบการบริหารงานบุคคล ระเบียบปฏิบัติงาน และมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรทุกระดับได้รับการกำกับดูแลและปฏิบัติงานภายใต้ข้อกำหนดเดียวกัน ส่งผลให้ไม่เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มบุคลากร

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธเนศพล อินทร์จันทร์ และคณะ (2562) ซึ่งพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน และรายได้ ไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณปพร อุสาหะ และคณะ (2567) ที่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นองค์กรภาครัฐที่มีโครงสร้างการบริหารงานบุคคลและระบบการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทั้งในด้านระเบียบราชการ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures) ระบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลตามตัวชี้วัดเดียวกัน ส่งผลให้บุคลากรทุกระดับมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แม้จะมีความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลก็ตาม นอกจากนี้ บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมยังปฏิบัติงานภายใต้หลักนิติธรรม ความถูกต้อง ความโปร่งใส และจริยธรรมของวิชาชีพ ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสม่ำเสมอ และไม่แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

4. อิทธิพลภาระหนี้สินส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายยังพบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า แม้ว่าบุคลากรจะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคล แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังสามารถบริหารจัดการภาระหนี้ของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีรายได้ประจำที่มั่นคงจากการรับราชการ และได้รับสวัสดิการของภาครัฐ เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ด้านการเงิน และการเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบ จึงช่วยลดผลกระทบของภาระหนี้สินที่อาจมีต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ลักษณะงานของสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นงานที่ต้องอาศัยความรับผิดชอบสูง มีระเบียบวินัย และมี

มาตรฐานการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้บุคลากรยังสามารถรักษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ แม้จะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคล

ผลการวิจัยยังสะท้อนว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่นมากกว่าภาระหนี้สินส่วนบุคคล เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน หรือวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควรนำมาศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยดังกล่าว ไม่สอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ Garman, Leech และ Grable (1996) ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัญหาทางการเงินและภาระหนี้สินในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานลดลง มีการขาดงาน มาสาย สูญเสียสมาธิในการทำงาน และใช้เวลาปฏิบัติงานไปกับการจัดการปัญหาทางการเงินส่วนบุคคลมากกว่าพนักงานที่ไม่มีปัญหาทางการเงิน นอกจากนี้ ยัง ไม่สอดคล้องกับรายงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization [ILO], 2020) ซึ่งระบุว่า ความเครียดทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อสุขภาวะของบุคลากร ประสิทธิภาพการทำงาน และผลิตภาพขององค์กร

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความมั่นคงด้านอาชีพและรายได้ ได้รับเงินเดือนประจำ สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากภาครัฐ รวมทั้งสามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ในระบบ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์และสถาบันการเงินของรัฐ ส่งผลให้ภาระหนี้สินส่วนบุคคลส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับที่สามารถบริหารจัดการได้ และไม่ก่อให้เกิดความเครียดทางการเงินอย่างรุนแรง นอกจากนี้ ลักษณะงานของหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมยังมีระบบกำกับดูแล มาตรฐานการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เข้มงวด ทำให้บุคลากรยังคงสามารถรักษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ได้ แม้จะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคล

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความเครียด (Stress Theory) ของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่เสนอว่า ผลกระทบของเหตุการณ์กดดันมิได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์นั้นเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับการประเมินสถานการณ์ (Cognitive Appraisal) และทรัพยากรในการเผชิญปัญหา (Coping Resources) ของแต่ละบุคคล หากบุคคลมีทรัพยากรเพียงพอ เช่น รายได้ที่มั่นคง ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการที่เหมาะสม และสามารถบริหารจัดการภาระหนี้ได้ ความเครียดที่เกิดจากภาระหนี้สินจะไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม

ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ภาระหนี้สินส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียวอาจไม่ใช่ปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในทุกบริบท โดยเฉพาะในหน่วยงานที่มีความมั่นคงด้านอาชีพ รายได้ และสวัสดิการ รวมทั้งมีระบบการกำกับดูแลและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เช่น สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้บุคลากรในสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมจะมีภาระหนี้สินส่วนบุคคล แต่หากยังสามารถบริหารจัดการภาระหนี้ได้ มีรายได้ที่มั่นคง และได้รับการสนับสนุนจากระบบสวัสดิการขององค์กร ภาระหนี้ดังกล่าวอาจไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐจึงควรพิจารณาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ และระบบบริหารทรัพยากรบุคคลร่วมกับภาระหนี้สินส่วนบุคคล มากกว่าการพิจารณาภาระหนี้สินเพียงตัวแปรเดียว ซึ่งข้อค้นพบนี้ช่วยขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระหนี้สินส่วนบุคคลกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านสวัสดิการ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการวิจัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรมควรส่งเสริมความรู้และทักษะด้านการวางแผนการเงินส่วนบุคคลแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการภาระหนี้สินได้อย่างเหมาะสม ลดความเสี่ยงจากปัญหาหนี้สินในอนาคต

2.ควรพัฒนาระบบให้คำปรึกษาและส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งสินเชื่อในระบบหรือมาตรการช่วยเหลือด้านการเงิน เพื่อป้องกันการก่อหนี้นอกระบบและลดภาระทางการเงินของบุคลากร

3.ควรรักษาและส่งเสริมปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการเสริมสร้างวินัยในการทำงาน แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาภาระหนี้สินส่วนบุคคลในแต่ละมิติแยกจากกัน เช่น สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้ (DTI) ภาระการชำระหนี้รายเดือน และความเครียดทางการเงิน เพื่อเปรียบเทียบว่าปัจจัยด้านใดมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

3. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนอื่น รวมทั้งเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลไปยังประชากรในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนให้กำลังใจในการดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และประสบการณ์อันมีคุณค่า ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). การวิเคราะห์สถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 12).สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชนิดา จิตตรุทธะ. (2562). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ: ปัจจัยด้านเพศ อายุสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน. สำนักงาน ก.พ.

ณัฐพล นิมมานพัชรินทร์. (2564).แรงจูงใจความผูกพันต่อองค์กรและสุขภาวะในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรภาครัฐ.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). รายงานเสถียรภาพระบบการเงิน ปี 2566. https://www.bot.or.th

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). สุวีริยาสาส์น.

พัชรี ทองคำ, และ นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2563).ความเครียดจากภาระทางการเงินและผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 26(2), 45–63.

ระบบอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานศาลยุติธรรม. (2568). ข้อมูลจำนวนบุคลากรสำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม. สำนักงานศาลยุติธรรม.

วรางคณา ผลประเสริฐ. (2563).วินัยในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามระเบียบขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ.

วิภาพร มาพบสุข, และ สุวรรณา ประณีตวตกุล. (2563).ภาระหนี้สินครัวเรือนและคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ,18(2), 89–110.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). การวิจัยธุรกิจ. ธรรมสาร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2566). ภาวะหนี้สินและพฤติกรรมการก่อหนี้ของผู้มีรายได้ประจำ. บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). รายงานประจำปีสำนักงานศาลยุติธรรม. https://www.coj.go.th

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). ภาวะสังคมไทย ไตรมาสที่ 4 ปี 2566.https://www.nesdc.go.th

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). รายงานภาวะสังคมไทย.https://www.nesdc.go.th

สุพัตรา สุภาพ. (2563). ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ.

สุวิมล ติรกานันท์. (2557). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ.สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Garman, E. T., Leech, I. E., & Grable, J. E. (1996). The negative impact of employee poor personal financial behaviors on employers. *Financial Counseling and Planning*, 7, 157–168.

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

International Labour Organization. (2020). *World employment and social outlook: Trends 2020*. ILO.

Kapoor, J. R., Dlabay, L. R., & Hughes, R. J. (2019). *Personal finance* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing.

Viswesvaran, C. (1993). Modeling job performance: Is there a general factor? [Unpublished doctoral dissertation]. University of Iowa.

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

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

The Acceptance of Information technology affecting the work performance Of personnel in the Office of The Judiciary (central office)

กวินนา วิศิษฎ์โชตนิมิต[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Kawinna Visitchotnitmit[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Kawinna.vis@gmail.com[1], E-mail: Piyakorn.wh@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) 2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) 3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) และ 4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีจำนวนประชากรจำนวน 863 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวน 274 คน หาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสูตร Taro Yamane สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ t-test และ One-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แบบจำลองสามารถอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 64.2 (R^2 = 0.642) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .383) รองลงมาคือการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Beta = .283) และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .170) ตามลำดับ ส่วนทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ; ประสิทธิภาพการทำงาน; สำนักงานศาลยุติธรรม

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of information technology acceptance among personnel of the Office of the Judiciary (Central office); (2) investigate the level of work performance efficiency among personnel of the Office of the Judiciary (Central office); (3) analyze the influence of information technology acceptance on the work performance efficiency of personnel of the Office of the Judiciary (Central office); and (4) compare the levels of information technology acceptance among personnel of the Office of the Judiciary (Central office) based on personal factors. This study employed a quantitative research approach. The research instrument was a structured questionnaire. The research involved a population of 863 individuals, with a sample consisted of 274 personnel from the Office of the Judiciary, determined using Taro Yamane’s formula. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, independent samples t-test, and one-way analysis of variance (One-Way ANOVA).

The findings revealed that: (1) the overall level of information technology acceptance among personnel of the Office of the Judiciary (Central office) was at the highest level ; (2) the overall level of work performance efficiency was also at the highest level; (3) information technology acceptance significantly influenced the work performance efficiency of personnel of the Office of the Judiciary (Central office) at the .001 level of statistical significance (R^2 = 0.642). The most influential factor was behavioral intention to use information technology (Beta = .383), followed by perceived ease of use (Beta = .283) and perceived usefulness of information technology (Beta = .170), respectively. In contrast, attitude toward the use of information technology did not have a statistically significant effect on work performance efficiency; and (4) the comparative analysis of information technology acceptance based on personal factors indicated that personnel with different ages, job positions, and lengths of work experience exhibited significantly different levels of information technology acceptance at the .05 level of statistical significance. However, differences in gender and educational attainment did not result in statistically significant differences in information technology acceptance.

Keywords: Information Technology Acceptance; work efficiency; Office of the Judiciary

บทนำ

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมของประเทศ ได้ผลักดันให้ศาลยุติธรรมเป็นศาลดิจิทัล (Digital court) ในปี พ.ศ. 2563 ภายใต้ชื่อ D-Court หรือศาลดิจิทัล ซึ่งตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน โดยมีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่หลากหลาย เช่น ระบบยื่นคำฟ้องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งช่วยให้คู่ความสามารถยื่นคำร้องหรือเอกสารผ่านระบบออนไลน์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาศาล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยในการรับ-ส่งเอกสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและลดความผิดพลาดจากการใช้เอกสารกระดาษ รวมถึงระบบบริหารจัดการงานคดีที่ช่วยให้การติดตามสถานะคดีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ การนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ไม่เพียงแต่ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ยังช่วยลดต้นทุน เพิ่มความคล่องตัว และสนับสนุนการทำงานในรูปแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ต่อมา สำนักงานศาลยุติธรรมได้มุ่งพัฒนาและขับเคลื่อนองค์กรจาก Digital court ไปสู่การเป็น Smart Court หรือศาลอัจฉริยะ เป็นแนวทางการพัฒนาศาลยุติธรรมให้เป็นองค์กรดิจิทัลที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนกระบวนการยุติธรรมอย่างครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและบุคลากรภายในองค์กร (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2565)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง แต่ความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับความทันสมัยของระบบเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับการยอมรับและการใช้งานจริงของบุคลากร ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการใช้งานเทคโนโลยีในองค์กร ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี ล้วนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งาน หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่เห็นถึงประโยชน์ เห็นว่าระบบใช้งานยาก หรือมีทัศนคติในเชิงลบต่อเทคโนโลยี ก็อาจนำไปสู่การไม่ยอมรับหรือไม่เต็มใจใช้งานส่งผลให้การนำระบบไปใช้ไม่เต็มศักยภาพ ซึ่งจะกลายเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวมลดลง (Davis, 1989)

สำนักงานศาลยุติธรรม ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งในด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ความแตกต่างดังกล่าวอาจส่งผลให้ระดับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันออกไป ตัวอย่างเช่น บุคลากรที่มีอายุน้อยอาจมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีและสามารถปรับตัวได้รวดเร็ว ขณะที่บุคลากรที่มีอายุสูงอาจต้องใช้เวลาในการเรียนรู้มากกว่า ความแตกต่างของแต่ละบุคคลอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และคุณภาพของงาน ยิ่งไปกว่านั้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรยังเกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความพร้อมของบุคลากรในการปรับตัวต่อสิ่งใหม่ ๆ หน่วยงานจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจ และการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้คำปรึกษา และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม เพื่อให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การขับเคลื่อนองค์กรสู่ Smart Court บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักการเจ้าหน้าที่สำนักงานศาลยุติธรรม, 2569)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศตามแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ในบริบทของสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่วิเคราะห์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายใต้การพัฒนาองค์กรสู่ Smart Court นอกจากนี้ ยังไม่ปรากฏการศึกษาที่วิเคราะห์ผลขององค์ประกอบแบบจำลอง TAM ได้แก่ การรับรู้

ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงความแตกต่างด้านการยอมรับเทคโนโลยีตามปัจจัยส่วนบุคคล จึงเป็นช่องว่างทางวิชาการที่ควรศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาองค์กรดิจิทัลของสำนักงานศาลยุติธรรม

ดังนั้น การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับการยอมรับเทคโนโลยีในกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มระดับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานศาลยุติธรรมให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืนในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)
2. บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตามแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Davis 1989 อ้างถึงใน ปภัสรา ภระมรทัต และสุรวี ศุนาลัย , 2568) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (ธนภรณ์ พรรณราย, 2565)

ด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในสำนักงานศาลยุติธรรม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านเวลา

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน คือเดือน มิถุนายน - กรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เสนอโดย Davis (1989) เป็นผู้นำเอาแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี มาผนวกกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล

(1) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีใด ๆ จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนภายในองค์กร (Davis, 1989)

(2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) หมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก หรือใช้งานได้โดยปราศจากความยุ่งยากซับซ้อน (Davis, 1989)

(3) ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Attitude Toward Use) ความรู้สึกหรือการประเมินของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีในเชิงบวกหรือเชิงลบ (Davis, 1989) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้และพฤติกรรมการใช้งาน โดยทัศนคติที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีความตั้งใจในการใช้งานและนำไปสู่การใช้งานจริง

(4) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) หมายถึง ระดับความตั้งใจหรือความพร้อมของบุคลากรที่จะเลือกใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต ความตั้งใจใช้เกิดจากปัจจัยสำคัญเช่นทัศนคติ, การรับรู้ถึงประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน

(5) การใช้จริง (Actual Systems Use) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลใช้งานเทคโนโลยีนั้นจริง ๆ ในชีวิตประจำวันหรือการทำงาน ซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากความตั้งใจ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานมีคุณภาพสูง มีความถูกต้องได้มาตรฐานสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้รับประโยชน์ คุ้มค่า เกิดความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงาน

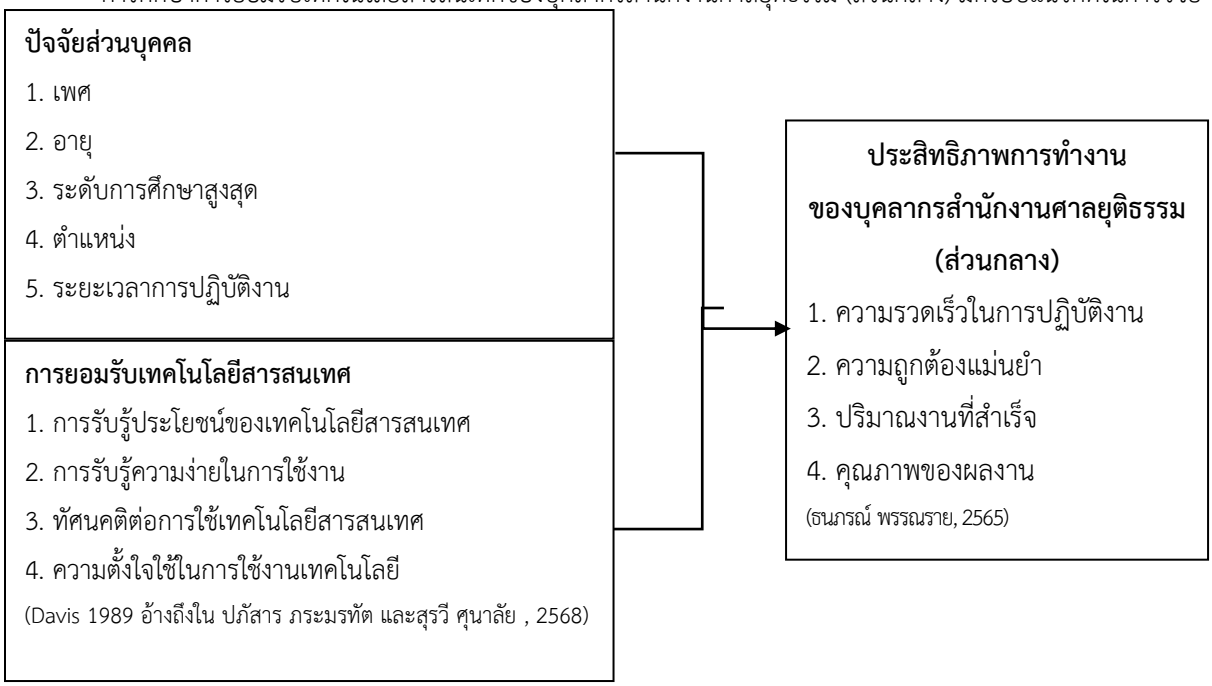
2. ปริมาณงาน (Quantity) การผลิตผลงานให้ได้ตามมาตรฐานและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดสอดคล้องกับมาตรฐานความคาดหวัง ของหน่วยงาน ผลผลิตที่เกิดขึ้นต้องคุ้มค่าและเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อควบคุมให้จำนวนผลงานสำเร็จตรงตามกำหนดการที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสม งานเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดและทันสมัยต้องมีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Cost) การลงทุนต้องสอดคล้องกับผลงานที่ได้รับ หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม จำนวนทั้งหมด 863 คน (สำนักการเจ้าหน้าที่, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 273.32 คน ผู้วิจัยจึงปัดขึ้นเป็น 274 คน ตามหลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้จำนวนเต็ม เพื่อให้การจัดสรรจำนวนตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิเป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับสัดส่วนประชากร รวมทั้งเป็นการสำรองกรณีข้อมูลสูญหายหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้มีจำนวน 274 คน และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามหน่วยงานสังกัดส่วนกลางของสำนักงานศาลยุติธรรม 25 หน่วยงาน โดยจัดสรรแบบตามสัดส่วน (Proportional Allocation) ใช้สูตร $n_i = \left(\frac{Ni}{N}\right) \times N$ ในการหาจำนวนตัวอย่างจากแต่ละหน่วยงาน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด, ระดับ 4 หมายถึง มาก, ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง, ระดับ 2 หมายถึง น้อย และระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมโดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเช่นเดียวกัน ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) พบว่า มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.958 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก และจำแนกรายองค์ประกอบ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าความเชื่อมั่น ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ (α = .870), ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (α = .832), ด้านทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (α = .860), และ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน (α = .882) ส่วนตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว (α = .809), ด้านความถูกต้องแม่นยำ (α = .859), ด้านปริมาณงานที่สำเร็จ (α = .827), และด้านคุณภาพงาน (α = .830) ซึ่งค่า Cronbach's Alpha ทุกองค์ประกอบมีค่าอยู่ระหว่าง .809 ถึง .882 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวม (Item-rest correlation) รายข้อ พบว่ามีค่ามากกว่า 0.30 ทุกข้อ (อยู่ระหว่าง 0.326 ถึง 0.880) จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุมถึงเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติ ความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มี 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ	**4.57**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของท่าน	4.57	0.627	มากที่สุด
2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน	4.55	0.622	มากที่สุด
3. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก	4.60	0.586	มากที่สุด
4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	0.636	มากที่สุด
5. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายมากขึ้น	4.56	0.566	มากที่สุด
6. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสะดวกในการประสานงานภายในองค์กร	4.60	0.561	มากที่สุด
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	**4.43**	**0.52**	**มาก**
1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย	4.51	0.613	มากที่สุด
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีรูปแบบการใช้งานที่สะดวกและไม่ยุ่งยาก	4.49	0.642	มาก
3. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	4.42	0.687	มาก
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานระบบได้ด้วยตนเอง	4.28	0.744	มาก
5. คู่มือหรือคำแนะนำการใช้งานระบบมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.42	0.681	มาก
6. ท่านสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างคล่องตัว	4.46	0.612	มาก
ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	**4.61**	**0.43**	**มากที่สุด**
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	4.58	0.563	มากที่สุด
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	4.64	0.579	มากที่สุด
3. ท่านเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน	4.62	0.562	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อต้องใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน	4.57	0.565	มากที่สุด
5. ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน	4.59	0.542	มากที่สุด
6. ท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	4.64	0.524	มากที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	**4.63**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. ท่านตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต	4.64	0.566	มากที่สุด
2. ท่านมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้ระบบสารสนเทศก่อนวิธีการทำงานแบบเดิม	4.54	0.587	มากที่สุด
3. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเพื่อเรียนรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ขององค์กร	4.63	0.568	มากที่สุด
4. ท่านต้องการให้องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น	4.70	0.481	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.56**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.61, S.D. = 0.43) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.57, S.D. = 0.45) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.52)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	**4.65**	**0.43**	**มากที่สุด**
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น	4.68	0.498	มากที่สุด
2. ท่านสามารถดำเนินงานได้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.530	มากที่สุด
3. ท่านสามารถติดตามและดำเนินงานได้ทันตามกำหนดเวลา	4.64	0.526	มากที่สุด
4. ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่างเหมาะสม	4.65	0.542	มากที่สุด
ความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน	**4.59**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.58	0.551	มากที่สุด
2. ข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องแม่นยำ	4.58	0.583	มากที่สุด
3. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลและเอกสารได้อย่างถูกต้อง	4.60	0.554	มากที่สุด
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบและมาตรฐานที่กำหนด	4.60	0.541	มากที่สุด
ปริมาณงานที่สำเร็จ	**4.64**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณมากขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.522	มากที่สุด
2. ท่านสามารถจัดการงานหลายด้านได้พร้อมกัน	4.63	0.561	มากที่สุด
3. ท่านสามารถจัดการงานค้างสะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.61	0.545	มากที่สุด
4. ท่านสามารถดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน	4.58	0.499	มากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร สำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
คุณภาพงาน	**4.65**	**0.44**	**มากที่สุด**
1. ผลงานของท่านมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด	4.64	0.525	มากที่สุด
2. ผลงานที่ท่านปฏิบัติมีความครบถ้วนและเป็นระบบ	4.66	0.512	มากที่สุด
3. ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานของท่าน	4.64	0.533	มากที่สุด
4. ท่านสามารถพัฒนาคุณภาพงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.68	0.507	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.63**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63, S.D. = 0.39) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ด้านคุณภาพงาน ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65, S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65, S.D. = 0.43) ด้านปริมาณงานที่สำเร็จ ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.64, S.D. = 0.45) และด้านความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน ซึ่งค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.59, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)						
	B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF	ผลการทดสอบ
(Constant)	1.068		6.438	*.001			
1. การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ	.148	.170	3.065	*.002	0.431	2.32	มีอิทธิพล
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	.212	.283	6.148	*.001	0.635	1.58	มีอิทธิพล
3. ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	.093	.103	1.542	.124	0.299	3.35	ไม่มีอิทธิพล
4. ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	.330	.383	6.293	*.001	0.359	2.78	มีอิทธิพล

$R = 0.802$, $R^2 = 0.642$, Adj $R^2 = 0.637$, Std Error = 0.23526, $F = 120.820$, Sig. 0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.299–0.635 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.58–3.35 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นสูงระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) จึงสามารถนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ได้ร้อยละ 64.2 (R^2 = .642, Adjusted R^2 = .637) โดยแบบจำลองมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 120.820, p < .01) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มี 3 ตัวแปร ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .383, B = .330, p < .01) ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Beta = .283, B = .212, p < .01) และ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .170, B = .148, p < .01) ตามลำดับ ส่วน ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .103, B = .093, p > .01) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc)
เพศ	t-test	t = -1.947	.053	ไม่แตกต่าง	
อายุ	One-way ANOVA	F = 13.068	.001*	แตกต่าง	ต่ำกว่า 30 ปี > 41–50 ปี ต่ำกว่า 30 ปี > 51 ปีขึ้นไป 31–40 ปี > 51 ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 2.036	.133	ไม่แตกต่าง	
ตำแหน่ง	One-way ANOVA	F = 4.537	.001*	แตกต่าง	ปฏิบัติการ > ชำนาญงาน ปฏิบัติการ > ชำนาญการพิเศษ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	F = 14.092	.001*	แตกต่าง	ต่ำกว่า 5 ปี > 11–20 ปี ต่ำกว่า 5 ปี > มากกว่า 20 ปี 5–10 ปี > 11–20 ปี 5–10 ปี > มากกว่า 20 ปี

* เครื่องหมาย > หมายถึง กลุ่มทางซ้ายมีค่าเฉลี่ยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่ากลุ่มทางขวาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. < .05) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ขณะที่บุคลากรที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. > .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สรุปการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 274 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31–40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี

2. ผลการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่า โดยรวมมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = 0.39) โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ได้แก่ ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่า โดยรวมมีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.63, S.D. = 0.39) โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่สำเร็จ และความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานได้ร้อยละ 64.20 (R^2 = .642) ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ขณะที่ทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. สมมติฐานที่ 1 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง)

ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านคุณภาพงาน ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และปริมาณงานที่สำเร็จ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด (Beta = .3838) รองลงมา ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Beta = .283) และการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .170) ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม การที่ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดไม่ได้หมายความว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีข้อจำกัดหรือปัญหาในการใช้งานจริง แต่สะท้อนถึงการรับรู้และประสบการณ์โดยรวมของบุคลากรในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเท่านั้น เนื่องจาก

การใช้งานระบบในทางปฏิบัติยังอาจเผชิญกับข้อจำกัดด้านความซับซ้อนของระบบ ความแตกต่างของทักษะดิจิทัล ของผู้ใช้งาน ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยังต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มีความตั้งใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานจะเกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่องและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ขณะที่การรับรู้ว่าเทคโนโลยีใช้งานได้ง่ายและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ย่อมส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Beta = .103) ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากบุคลากรมีความจำเป็นต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามภารกิจและข้อกำหนดขององค์กรภายใต้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Organization) ส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะมีทัศนคติที่แตกต่างกันก็ตาม จึงไม่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนาถ ภาคีเคียน (2565) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี ชำนาญเวช (2567) ที่พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปภัสรา ภระมรทัต และสุรวี ศุนาลัย (2568) ซึ่งพบว่าทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

2. สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม (ส่วนกลาง) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่บุคลากรที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสบการณ์ในการทำงาน ระดับความคุ้นเคยกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนโอกาสในการเข้าถึงและใช้งานเทคโนโลยีภายในองค์กรจึงทำให้บุคลากรแต่ละกลุ่มมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ขณะที่เพศและระดับการศึกษาไม่ได้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้รับการออกแบบให้ใช้งานได้สะดวกมีความเป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน และสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมในทุกกลุ่มบุคลากร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวี ศุนาลัย (2565) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีการยอมรับเทคโนโลยีไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านเพศและระดับการศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์ (2565) ซึ่งพบว่า เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีแตกต่างกัน ทั้งนี้ความแตกต่างของผลการวิจัยอาจเกิดจากบริบทขององค์กร ลักษณะงาน และระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด โดยอาจดำเนินการผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การสร้างแรงจูงใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมถึงการสื่อสารให้บุคลากรตระหนักถึงประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2. หน่วยงานควรพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (User-Friendly System) การปรับปรุงคู่มือการใช้งาน การจัดทำสื่อแนะนำการใช้งาน และการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

3. หน่วยงานควรพัฒนาแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับลักษณะของบุคลากรแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะด้านอายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ดังนั้น การออกแบบหลักสูตรอบรม การให้คำแนะนำ หรือการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีควรคำนึงถึงความแตกต่างของบุคลากรแต่ละกลุ่มเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. หน่วยงานควรสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานในทุกระดับ โดยกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบสนับสนุนที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มเติม เช่น วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หรือสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมในส่วนภูมิภาค หรือหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัยในวงกว้าง

3. ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

4. ควรศึกษาและทดสอบแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีอื่น ๆ ร่วมกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เช่น Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) หรือ Digital Competency Model เพื่อเปรียบเทียบอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งตลอดการดำเนินงาน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว ตลอดจนเพื่อนพ้องทุกท่านที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจ สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอมอบประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อแสดงความกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการีและบูรพาจารย์ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กัลยาณี ชำนาญเวช. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์. ในการประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 19 และเครือข่ายวิจัยประชาชื่นครั้งที่ 8 (น. 103-112). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

จารุเกียรติ เลี่ยมสุวรรณ, และชัยฤกษ์ แก้วพรหมมาลย์. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและการทำงานที่บ้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของข้าราชการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ. วารสารสถาบันวิชาป้องกันประเทศ 13, ฉ. 1 (2565): 181-196.

จุรีภรณ์ แก้วสะเทือน. (2566). การยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ณิชาดา นพรัตน์, และประสพชัย พสุนนท์. (2565). การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 12(1), 86-104

ดุสิดา ยอดเรือน, และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7, วารสารลวะศรี, 5(1), 27-41.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวี ศุนาลัย. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 36(1), 23-35.

ปภัสรา ภระมรทัต, และสุรวี ศุนาลัย. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วารสารสุทธิริทัศน์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 39(2), 169-183.

ภูวนาถ ภาคีเคียน. (2565). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีสำนักงานอัยการสูงสุด. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิริขวัญ ผลจิตร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินการบัญชี หน่วยงานราชการเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สำนักงานศาลยุติธรรม (2565) แผนพัฒนาดิจิทัลศาลยุติธรรม พ.ศ. 2565 – 2568. กรุงเทพมหานคร.

สำนักการเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2569). ข้อมูลบุคคลค้นเมื่อ 18 พ.ค. 69, จาก http://dpis.coj.intra

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(31), 319-340.

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

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

The Relationship between Organizational Factors and Organizational Commitment of Employees at The Community Development Department Savings and Credit Cooperative, Limited

กุลชญา แสงกล้า[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Kulchaya Sangkla[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
Mpa_68503040@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร (2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ และ (4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด การวิจัยเป็นแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากบุคลากรทั้งหมด 30 คน ด้วยแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 11 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับของสเปียร์แมน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ=4.39, σ=0.39) โดยด้านการพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.64, σ=0.38) โดยด้านความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r_s=.657, p<.01) โดยด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์สูงสุด (r_s=.703, p<.01) และ (4) แนวทางการพัฒนาความผูกพันควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ การมอบหมายงานที่เหมาะสม การมีส่วนร่วม ความเป็นธรรม สวัสดิการและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยองค์การ; ความผูกพันต่อองค์การ; สหกรณ์ออมทรัพย์

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the levels of organizational factors and organizational commitment among personnel; (2) compare organizational commitment among personnel classified by personal factors; (3) investigate the relationship between organizational factors and organizational commitment; and (4) explore guidelines for enhancing organizational commitment among personnel of the Community Development Department Savings and Credit Cooperative, Limited. A mixed-methods research design was employed. Quantitative data were collected from all 30 personnel using a questionnaire, while qualitative data were obtained through in-depth interviews with 11 key informants. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (One-Way ANOVA), and Spearman's rank correlation coefficient.

The findings revealed that: (1) the overall level of organizational factors was high (μ=4.39, σ=0.39), with personnel development receiving the highest mean score. The overall level of organizational commitment was very high (μ=4.64, σ=0.38), with willingness to exert effort on behalf of the organization receiving the highest mean score; (2) personnel with different genders, ages, lengths of service, positions, and marital statuses did not differ significantly in their organizational commitment at the .05 level; (3) overall organizational factors had a statistically significant high positive relationship with organizational commitment at the .01 level (r_s=.657, p<.01). Among the organizational factors, personnel development showed the strongest relationship with organizational commitment (r_s=.703, p<.01); and (4) guidelines for enhancing organizational commitment should emphasize personnel competency development, the establishment of clear career paths, appropriate job assignments, employee participation, fairness, welfare and compensation, and a supportive work environment.

Keywords: Organizational Factors; Organizational Commitment; Savings Cooperative

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้องค์การทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะองค์การด้านการเงิน ซึ่งต้องดำเนินงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และปลอดภัย ภายใต้การแข่งขันและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เพิ่มสูงขึ้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากบุคลากรเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจ พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และสร้างความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Robbins & Judge, 2023)

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2511 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการออมให้บริการสินเชื่อ และจัดสวัสดิการทางการเงินแก่สมาชิก ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2569 ระบุว่า สหกรณ์มีสมาชิก 12,087 คน มีทุนดำเนินงานรวม 10,099,402,745.64 บาท และมีบุคลากรปฏิบัติงาน 30 คน เมื่อเปรียบเทียบจำนวนสมาชิกกับจำนวนบุคลากร พบว่า บุคลากรหนึ่งคนต้องรองรับสมาชิกเฉลี่ยประมาณ 403 คน การขยายตัวของสหกรณ์ทำให้ปริมาณและความซับซ้อนของงานเพิ่มขึ้น ทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก สวัสดิการ การบริหารข้อมูลสมาชิก และการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาระงานและสภาพการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งอาจทำให้บุคลากรเผชิญความกดดัน ความเครียด และความเหนื่อยล้า อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก จึงจำเป็นต้องบริหารปัจจัยภายในองค์การอย่างเหมาะสม ทั้งหน้าที่และความรับผิดชอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ สวัสดิการและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในสายงาน (สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด, 2569)

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่สำคัญหลายประการ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ อธิบายว่า บุคคลมีความต้องการตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานและความมั่นคง ไปจนถึงการได้รับการยอมรับและการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ดังนั้น การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้อย่างเหมาะสมจึงมีส่วนช่วยสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน (Maslow, 1954, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2566) ที่สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานออกเป็นสองกลุ่ม คือ ปัจจัยสุขอนามัย เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ซึ่งช่วยป้องกันหรือลดความไม่พึงพอใจ และปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ การพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งช่วยสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2564)

ขณะเดียวกัน ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลาว อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนและการตอบแทนซึ่งกันและกัน เมื่อบุคลากรได้รับการดูแล สนับสนุน และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ย่อมมีแนวโน้มตอบแทนองค์การด้วยความไว้วางใจ ความจงรักภักดี และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Blau, 1964 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565) แนวคิดนี้เชื่อมโยงกับ Mowday, Steers และ Porter ซึ่งอธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยสามองค์ประกอบ ได้แก่ การยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจทุ่มเทความรู้ ความสามารถ และความพยายามเพื่อองค์การ และความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การในระยะยาว (Mowday, Steers, & Porter, 1979 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565) งานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา คุณภาพชีวิตในการทำงาน บรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตาม

งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาในบริบทหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานด้านสาธารณสุข ขณะที่การศึกษาในบริบทสหกรณ์ออมทรัพย์ยังมีจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาปัจจัยองค์การทั้งแปดด้านซึ่งยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในระดับใด และควรพัฒนาด้านใดเป็นลำดับสำคัญ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยมุ่งศึกษาระดับปัจจัยองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การ เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การทั้งแปดด้าน กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร อีกทั้งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับประกอบการกำหนดนโยบาย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากร การปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ อันจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ รักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่สมาชิก เพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินงานได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ปัจจัยองค์การด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยกำหนดไว้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (4) ตำแหน่ง (5) สถานภาพ

2. ปัจจัยด้านองค์การ 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) หน้าที่ความรับผิดชอบ (2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

(3) วัฒนธรรมองค์การ (4) ภาวะผู้นำองค์การ (5) สวัสดิการและค่าตอบแทน (6) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (7) การพัฒนาบุคลากร และ (8) ความก้าวหน้าในสายงาน โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2566) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2564) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลาว (Blau, 1964, อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565)

ตัวแปรตาม

ความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) ความตั้งใจ ในการทุ่มเทเพื่อองค์การ และ (3) ความต้องการคงอยู่กับองค์การ ตามแนวคิดของ Mowday, Steers และ Porter (1979, อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565)

ขอบเขตด้านพื้นที่

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร บี) เลขที่ 120 หมู่ที่ 3 โซนทิศใต้ ชั้น 1 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ขอบเขตด้านเวลา

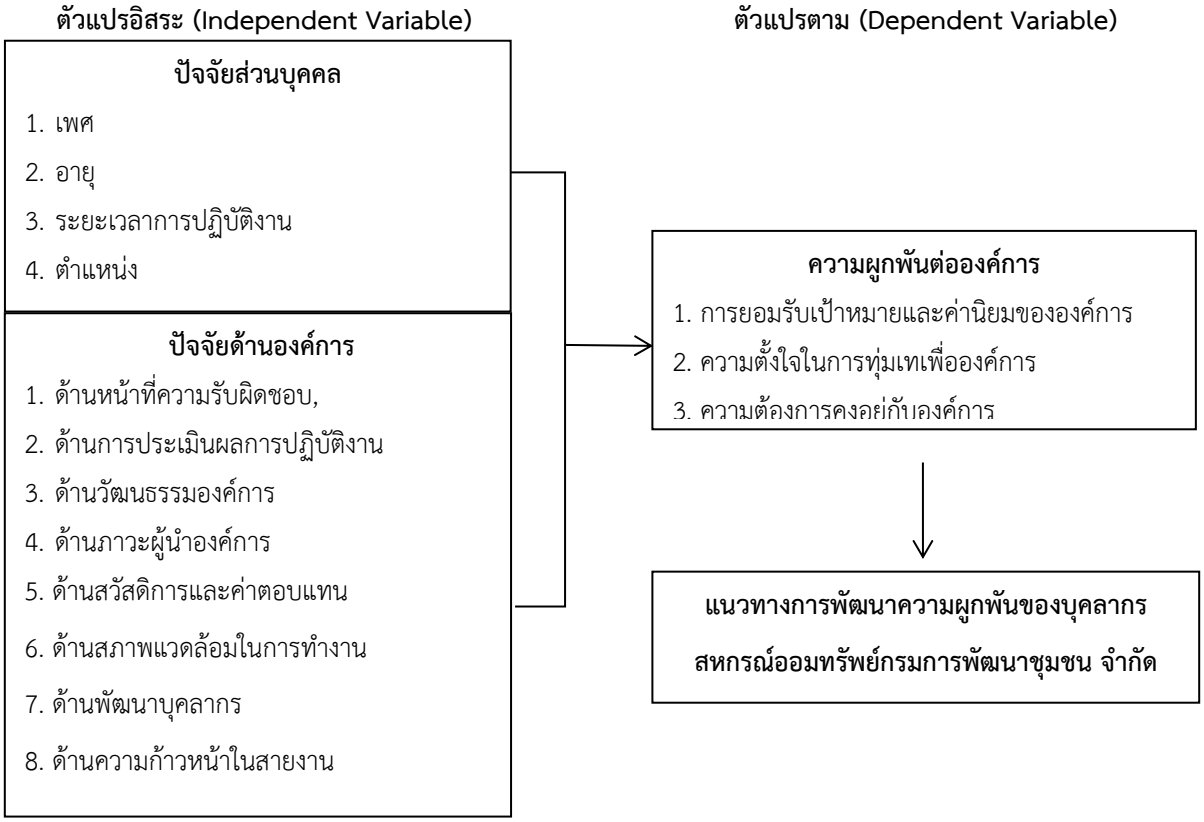
ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนเมษายน 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การสร้างเครื่องมือวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย โดยแบ่งประเด็นการทบทวนวรรณกรรมออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและปัจจัยองค์การ 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และ 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1954, อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2566) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2564) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลาว (Blau, 1964, อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565) และทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การของ Mowday, Steers และ Porter (1979, อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565)

กรอบแนวคิดวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด” ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

การศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประชากร ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- ประชากรผู้ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ประชากรเป้าหมายทั้งหมด 30 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการ 1 คน รองผู้จัดการ 2 คน หัวหน้าฝ่าย 9 คน และเจ้าหน้าที่ 18 คน โดยเก็บข้อมูลแบบสำมะโนประชากร อ้างอิงจากทะเบียนบุคลากรของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2569

- ประชากรผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน โดยได้จำแนกผู้ให้ข้อมูล เป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) กลุ่มผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ จำนวน 2 คน (2) กลุ่มผู้จัดการ 1 คน รองผู้จัดการ 2 คน รวมจำนวน 3 คน (3) กลุ่มหัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน และ (4) กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 คน ซึ่งเป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อความเหมาะสมในการวิจัย

2. เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 2 ประเภท ได้แก่

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) ปัจจัยองค์การ 8 ด้าน ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำองค์การ สวัสดิการและผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากร และความก้าวหน้าในสายงาน (3) ความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การ และความต้องการคงอยู่กับองค์การ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ (4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมแบบปลายเปิด แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา และทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.98 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาความผูกพันของบุคลากร โดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล (One-on-one Interview) ตามวันและเวลาที่นัดหมาย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล เสนอต่อประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด และทำรายชื่อบุคลากร จำนวน 30 คน เก็บคืน ตรวจสอบความครบถ้วน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีความรู้ ประสบการณ์ บทบาท หรือส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน ณ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จากนั้นนัดหมายสัมภาษณ์รายบุคคลตามวันเวลา และสถานที่ที่เหมาะสม พร้อมขอความยินยอมและอนุญาตบันทึกเสียงทุกครั้ง เมื่อสัมภาษณ์เสร็จสิ้นจึงถอดความเป็นลายลักษณ์อักษร ส่งให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอธิบายเสริมผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานภาพ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ด้วยความถี่และร้อยละ ส่วนปัจจัยองค์การและความผูกพันต่อองค์การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลผลตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การเปรียบเทียบความผูกพันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลใช้ Independent Samples t-test และ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตรวจสอบการแจกแจงด้วย Shapiro-Wilk แล้วพบว่าข้อมูลไม่เป็นปกติ ($p < .05$) จึงใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับของสเปียร์แมน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .01

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดหมวดหมู่และสกัดประเด็นสำคัญ (Thematic Analysis) ตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์กับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่ออธิบายและสนับสนุนผลการวิจัย พร้อมยกคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Verbatim Quotations) ประกอบการนำเสนอผลตามความเหมาะสม

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.70) ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 56.67) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 6–10 ปี ในสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 36.67) ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 60.00) และมีสถานภาพโสด (ร้อยละ 66.70) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการที่อยู่ในช่วงวัยทำงานและมีประสบการณ์การทำงานในระดับปานกลาง

1. ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

1) ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยองค์การโดยรวม (N =30)

ปัจจัยองค์การ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.61	0.42	มากที่สุด
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.38	0.55	มาก
3. ด้านวัฒนธรรมองค์การ	4.47	0.44	มาก
4. ด้านภาวะผู้นำองค์การ	4.47	0.76	มาก
5. ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน	4.24	0.50	มาก
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.92	0.60	มาก
7. ด้านพัฒนาบุคลากร	4.62	0.53	มากที่สุด
8. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	4.41	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.39**	**0.39**	**มาก**

จากตาราง พบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ=4.39, σ=0.39) เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยสามอันดับแรก ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากร (μ=4.62, σ=0.53) ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ (μ=4.61, σ=0.42) และด้านวัฒนธรรมองค์การกับด้านภาวะผู้นำองค์การซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (μ=4.47; σ=0.44 และ 0.76 ตามลำดับ) ส่วนด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (μ=3.92, σ=0.60) แต่ยังอยู่ในระดับมาก

2) ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การโดยรวม (N =30)

ความผูกพันต่อองค์การ	μ	σ	ระดับการปฏิบัติ
1. การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	4.72	0.42	มากที่สุด
2. ความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การ	4.73	0.43	มากที่สุด
3. ความต้องการคงอยู่กับองค์การ	4.48	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	**4.64**	**0.38**	**มากที่สุด**

จากตาราง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ=4.64, σ=0.38) เมื่อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การ (μ=4.73, σ=0.43) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (μ=4.72, σ=0.42) และความต้องการคงอยู่กับองค์การ (μ=4.48, σ=0.52) โดยสองด้านแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความต้องการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิตทดสอบ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	t = 0.518	0.609	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-Way ANOVA	F = 0.872	0.495	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	One-Way ANOVA	F = 0.992	0.430	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่ง	One-Way ANOVA	F = 0.829	0.490	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	One-Way ANOVA	F = 0.484	0.622	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกตัวแปรมีค่า p มากกว่า .05 ได้แก่ เพศ (t=0.518, p=.609), อายุ (F=0.872, p=.495), ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (F=0.992, p=.430), ตำแหน่ง (F=0.829, p=.490),และสถานภาพ (F=0.484, p=.622) จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์การด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

ปัจจัยองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การ		ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
	r	p		
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	.520**	.003	ปานกลาง	3
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.229	.224	ต่ำ	8*
3. ด้านวัฒนธรรมองค์การ	.448*	.013	ปานกลาง	6
4. ด้านภาวะผู้นำองค์การ	.282	.131	ต่ำ	7*
5. ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน	.476**	.008	ปานกลาง	5
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.491**	.006	ปานกลาง	4
7. ด้านการพัฒนาบุคลากร	.703**	.000	สูง	1

8. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	.597**	.000	ปานกลาง	2
ปัจจัยองค์การโดยรวม	**.657 ** **	**.000**	**สูง**	**-**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r_S=.657, p<.01) เมื่อเรียงสามอันดับแรก พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์สูงสุด (r_S=.703, p<.01) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน (r_S=.597, p<.01) และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (r_S= .520, p<.01) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านสวัสดิการและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขณะที่ด้านวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านภาวะผู้นำองค์การ และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติผลดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ในภาพรวม

4. แนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ

ผลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์สอดคล้องกันว่า แนวทางการพัฒนาความผูกพันควรมุ่งเน้น (1) พัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (2) กำหนดเส้นทางความก้าวหน้า และหลักเกณฑ์ การเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน (3) มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม (4) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น (5) บริหารค่าตอบแทน และสวัสดิการให้เหมาะสมและเป็นธรรม และ (6) ปรับปรุงสภาพแวดล้อม อุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีให้เอื้อต่อการทำงาน แนวทางดังกล่าวตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 4 และมุ่งเสริมความไว้วางใจ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง และความต้องการคงอยู่กับองค์การ

สรุปและอภิปรายผล

สรุป

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-35 ปี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-10 ปี ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และมีสถานภาพโสด

2. ผลการศึกษาระดับปัจจัยองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.39 อยู่ในระดับมาก โดยด้านการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

3. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงที่ระดับนัยสำคัญ .01 โดยด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์สูงสุด

5. แนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การมอบหมายและกระจายงานอย่างเหมาะสม การมีส่วนร่วมและความเป็นธรรม สวัสดิการและผลตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับปัจจัยองค์การและความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับปัจจัยองค์การของบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ=4.39, σ=0.39) โดยด้านการพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ สะท้อนให้เห็นว่าสหกรณ์ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร รวมถึงมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และมอบหมายงานค่อนข้างชัดเจน ผลการสัมภาษณ์ยังสนับสนุนว่า บุคลากรได้รับโอกาสในการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี และเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ซึ่งช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่า ตนเองได้รับการสนับสนุน และมีคุณค่าต่อองค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งอธิบายว่า ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับ การพัฒนาตนเอง และความก้าวหน้าในสายอาชีพเป็นปัจจัยจูงใจที่ช่วยสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2564)

สำหรับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ =4.64, σ=0.38) โดยด้านความตั้งใจในการทุ่มเทเพื่อองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และด้านความต้องการคงอยู่กับองค์การ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของสหกรณ์ พร้อมทุ่มเทความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday, Steers และ Porter ซึ่งอธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์การ และความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ (Mowday, Steers, & Porter, 1979 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565)

2. การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากสหกรณ์มีแนวทางบริหารบุคลากรและการปฏิบัติต่อบุคลากรในมาตรฐานเดียวกัน ทั้งด้านการมอบหมายงาน การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล และการจัดสวัสดิการ ทำให้บุคลากรแต่ละกลุ่มมีประสบการณ์และการรับรู้ต่อองค์การใกล้เคียงกัน ผลการสัมภาษณ์ยังพบว่า บุคลากรได้รับโอกาสในการพัฒนาและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาค ความผูกพันต่อองค์การจึงอาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานและการรับรู้ต่อการบริหารองค์การมากกว่าความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r_s=.657, p<.01) จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ในภาพรวม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์สูงสุด (r_s=.703, p<.01) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน และด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและผลตอบแทน และด้านวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .01 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาความรู้และทักษะ การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถ การจัดสวัสดิการอย่างเป็นธรรม และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีส่วนสำคัญต่อการเสริมสร้างความไว้วางใจ ความภาคภูมิใจ และ

ความต้องการคงอยู่กับองค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลาวที่อธิบายว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์การให้การดูแล สนับสนุน และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม บุคลากร มีแนวโน้มตอบแทนองค์การด้วยความทุ่มเท ความไว้วางใจ และความผูกพัน (Blau, 1964 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2565)

อย่างไรก็ตาม ด้านภาวะผู้นำองค์การและด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไม่พบความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าบุคลากรจะประเมินปัจจัยทั้งสองด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรรับรู้รูปแบบการบริหารและหลักเกณฑ์การประเมินในทิศทางใกล้เคียงกัน จึงทำให้ข้อมูลมีความแตกต่างไม่เพียงพอที่จะอธิบายความสัมพันธ์ทางสถิติ รวมถึงผลการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรยังให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็น การมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงไม่ควรสรุปว่าปัจจัยทั้งสองด้านไม่มีความสำคัญ แต่ควรพิจารณาว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยรักษาความพึงพอใจและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

4. แนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สรุปแนวทางการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การ ได้ 6 ประการ ได้แก่ (1) ส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (2) กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งให้ชัดเจน (3) มอบหมายงาน และกระจายภาระงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด (4) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และการพัฒนาองค์การ (5) พัฒนาสวัสดิการและผลตอบแทนให้เหมาะสม เป็นธรรม และสอดคล้องกับภาระงาน และ (6) ปรับปรุงสถานที่ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยี และบรรยากาศในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผู้บริหารควรบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส รับฟังความคิดเห็น ให้คำปรึกษา และสนับสนุนบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แนวทางดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ มีคุณค่า และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ อันจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความทุ่มเท และความต้องการปฏิบัติงานกับองค์การในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ควรรักษาและพัฒนาระบบการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยส่งเสริมการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ
2. ผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ควรกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) และหลักเกณฑ์การพิจารณาความก้าวหน้าให้ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์การในระยะยาว
3. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน และบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริม การทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ

4. สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ควรพัฒนาระบบสวัสดิการและผลตอบแทนให้เหมาะสมกับภาระงาน ผลการปฏิบัติงาน และสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความสุขในการทำงาน ภาวะผู้นำเชิงเปลี่ยนแปลง แรงจูงใจในการทำงาน หรือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อให้สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งอื่น หรือหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาไปยังบริบทที่กว้างขึ้น
3. ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยและกระบวนการที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะช่วยอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้ชัดเจนยิ่งขึ้น
4. ควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผล (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของความผูกพันต่อองค์การในระยะยาว รวมทั้งติดตามผลของนโยบายหรือมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา และศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดกระบวนการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร.ขนิฏฐา กาญจนรังษีนนท์ ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ นายเส่ง สิงห์โตทอง ประธานกรรมการ นายชัยยา ขำสะอาด กรรมการและเลขานุการ พร้อมทั้งบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมศึกษาทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ธงชัย สันติวงษ์. (2566). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2564). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ธรรมสาร.

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด. (2569). *ข้อมูลสถิติสมาชิก บุคลากร และทุนดำเนินงาน ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2569* [เอกสารภายใน].

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2565). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

The Quality of Work Life of Personnel Krabi Provincial Administrative Organization Office

ปิยภัทร บริรักษ์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Piyapat Borirak, Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: su.borrirak@gmail.com , Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ไม่รวมลูกจ้างและบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน จำนวน 88 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การถดถอยพหุคูณ และข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) การทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.30) คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านภาระงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.20) และคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความยุติธรรม ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.20) 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31–40 ปี สังกัดกองช่าง มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–35,000 บาท ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน; ปัจจัยด้านองค์การ; องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the level of quality of work life among personnel of the Krabi Provincial Administrative Organization Office, and 2) compare the quality of work life of personnel at the Krabi Provincial Administrative Organization Office based on personal factors. This was a quantitative study. The research instrument was a questionnaire. The sample consisted of 88 civil servants working at the Krabi Provincial Administrative Organization Office, excluding employees and personnel working outside the office.

The sample size was determined using Yamane’s formula. The statistical methods used for data analysis included the mean, standard deviation, Pearson’s correlation coefficient, multiple regression analysis, and the researcher’s recommendations were presented using frequency distribution and descriptive analysis. The research findings revealed that Research findings indicate that most of the personnel were female, aged between 31–40 years, affiliated with the Public Works Division, had more than 7 years of work experience, and had an average monthly income of 20,001–35,000 baht. The comparison of quality of work life based on personal factors showed that personnel with different genders, ages, departmental affiliations, work experience, and average monthly incomes did not differ significantly in their overall quality of work life at the .05 level of statistical significance. The quality of work life in terms of supervisors’ leadership was rated at a high level overall ($\overline{X}$= 4.30). The quality of work life in terms of workload was rated at a high level overall ($\overline{X}$= 4.20), and the quality of work life in terms of organizational justice was also rated at a high level overall ($\overline{X}$= 4.20).

Keywords: Quality of Work Life; Organizational Factors; Krabi Provincial Administrative Organization.

บทนำ

บุคลากรภาครัฐเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารราชการและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงไม่เพียงมุ่งเน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและการยกระดับคุณภาพการบริการภาครัฐ (กนกวรรณ ชูชีพ, 2551)

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร นอกจากนี้ งานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ภาระงาน และความยุติธรรมในองค์กร ล้วนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพของบุคลากร

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ภายใต้บริบทที่ต้องเผชิญกับความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นโยบายภาครัฐ และข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและงบประมาณ ส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม แม้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการบริหารบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่การปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งการเพิ่มขึ้นของภารกิจตามนโยบายของภาครัฐ ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนข้อจำกัดด้านกำลังคนและงบประมาณ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อภาระงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความรู้สึกเป็นธรรมในการบริหารงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร หากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการปัจจัยเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ

นอกจากนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แม้จะมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐในหลายหน่วยงาน แต่การศึกษาที่สะท้อนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

แม้ว่าหน่วยงานภาครัฐจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาอย่างต่อเนื่อง แต่บุคลากรยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทการทำงาน ทั้งการเพิ่มขึ้นของภารกิจตามนโยบายภาครัฐ ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและงบประมาณ สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดย Walton (1973) ได้อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม สิทธิของบุคลากร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สะท้อนถึงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรและเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แม้จะมีการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรภาครัฐในหลายหน่วยงาน แต่การศึกษาที่สะท้อนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ยังมีอยู่อย่างจำกัด ข้อมูลเชิงประจักษ์ในประเด็นดังกล่าวจึงยังไม่เพียงพอสำหรับใช้ประกอบการกำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กร ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อันจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สังกัดงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ไม่รวมลูกจ้างและบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน จำนวน 112 คน (ข้อมูลแผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2567–2569 จากกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่)

ด้านกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 112 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก (Lottery Sampling)

ด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ปัจจัยองค์กร ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ภาระงาน และความยุติธรรมในองค์กร (Walton, 1973)

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
3) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
4) ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน
5) ความสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว
6) ความมีประชาธิปไตยในองค์กร
7) การบูรณการทางการทำงานร่วมกัน
8) งานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านพื้นที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่

ด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน 2569

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. (Loudon & Bitta, 1988) แรงจูงใจ หมายถึง "สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป็นหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่นภาวะสิ่งแวดล้อม

2. ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ (2529, หน้า 16) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ บรรดาความปรารถนา ความประสงค์หรือแรงขับ (drive) ซึ่งทำให้เกิดลำดับของเหตุการณ์ซึ่งเรียกกันว่าพฤติกรรมของมนุษย์

3. สมใจ ลักษณะ (2542, หน้า 193) กล่าวว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่องานองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารการปกครอง การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน

4. พาสนา จุลรัตน์ (2548, หน้า 194) แรงจูงใจ หมายถึงกระบวนการของการใช้ปัจจัยทั้งหลายที่จะทำให้บุคคลเกิดความต้องการ เพื่อสร้างแรงขับและแรงจูงใจไปกระตุ้นร่างกายให้แสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายที่ได้วางไว้โดยปัจจัยดังกล่าวนั้น อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายใน หรือทั้ง 2 ประการก็ได้

5. ฐนิตา ปัตตานี (2546, หน้า 12) ให้ความเห็นว่า แรงจูงใจ หมายถึงการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือ ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกเพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

6. พิเชษฐ์ ศรีไชยวาน (2554, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่ทำให้ บุคคลเกิดพลังที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะการที่บุคคลจะกระทำกิจกรรมได้เต็มความสามารถหรือไม่นั้น มักจะขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจจะทำแค่ไหน ถ้ามีสิ่งจูงใจที่ตรงกับความพอใจของเขา สิ่งจูงใจนั้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่งานที่ทำมากขึ้น และถ้ามนุษย์มีความพอใจเขาก็จะทุ่มเทความคิดริ เริ่มสร้างสรรค์ให้แก่งานของเขา มากขึ้นด้วย

7. Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การ โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น

8. (Walton, 1974) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึงลักษณะการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคลโดยพิจารณาคุณลักษณะแนวทางความเป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

9. (Hackman & Suttle, 1974) อ้างถึงใน รัชพล บุญอเนกวัฒนา , 2551,หน้า 11 แฮคแมนและซูดด์ให้ความหมายว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ตอบความสุขและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุก ๆ คนในองค์กร ไม่ว่าจะทำงานระดับไหน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีนอกจากจะมีส่วนทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังส่งผลต่อสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ ผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์กรช่วยให้อัตราการขาดงานการลาออกจากงานลดน้อยลง

10. (Denham, 1991) เสนอว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ สิ่งแวดล้อมความสัมพันธ์ทางสังคม สุขภาพกาย สุขภาพจิต รวมถึงบุคลิกภาพ และประวัติในอดีตองค์การอนามัยโลกกล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพชีวิต โดยใช้เครื่องมือชี้วัดคุณภาพชีวิต (Whoqol group-100) ในการประเมินสามารถจัดกลุ่มได้ 6 ด้าน

11. ทิพวรรณ ศิริคูณ (2542, หน้า 18) คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน โดยช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเอง งาน และองค์กร ส่งเสริมสุขภาพจิต ความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดปัญหาการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุในการทำงาน

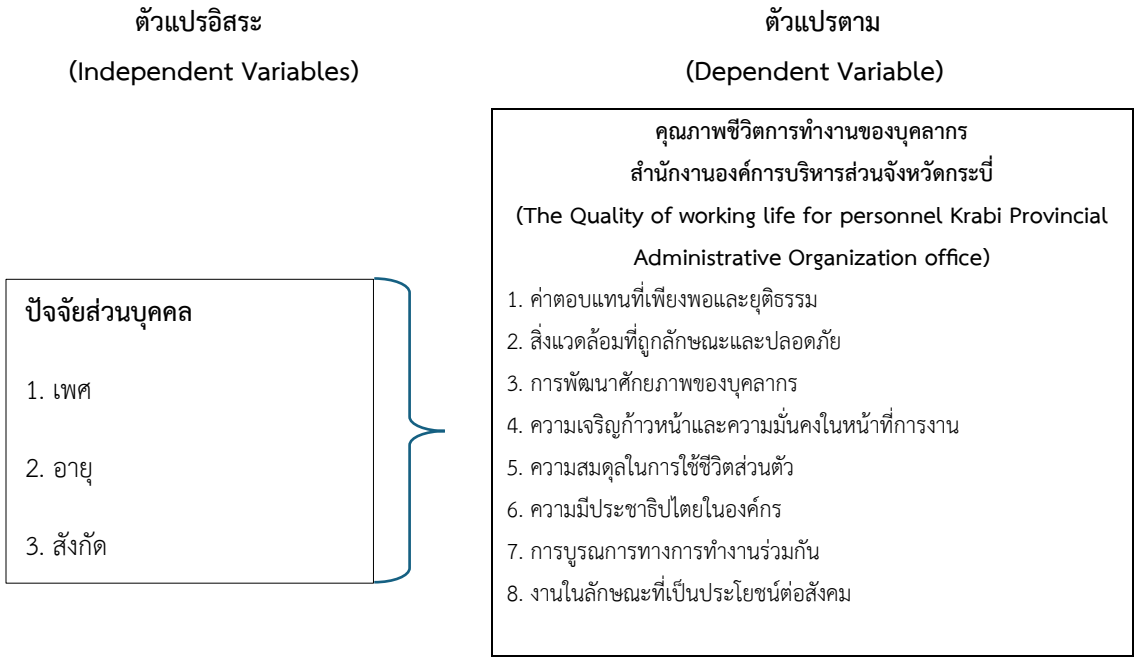
12. ระวี ภาวิไล (2523, หน้า 19) ได้ให้คำนิยามว่า คุณภาพชีวิต คือ ชีวิตที่มีคุณภาพพึงประสงค์คือ ชีวิตที่อาศัยสภาพแวดล้อมทั้งปวง เอื้ออำนวยสุขภาพทางกาย เพื่อเป็นรากฐานของสันทนาการ ทางจิตใจทำให้เกิดบูรณาการทางความรู้สึกนึกคิดเต็มที่ตามศักยภาพในมนุษย์ มีความสามารถ สร้างสรรค์และผลิตผลรวมกันเข้าเป็นสังคมที่มั่นคง ผาสุก สมบูรณ์ และปราศจากความขัดแย้ง

13. นวลศิริ เปาโลหิตย์ (2533, หน้า 5) กล่าวว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีสุขภาพทั้งร่างกาย และจิตใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคมที่ตนเองอยู่ได้อย่างดีขณะเดียวกันก็สามารถดำรงชีวิตที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเองสังคมและประเทศชาติด้วย

14. วรเทพ เวียง (2558, หน้า 16) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานของบุคคลในสถานที่หนึ่งๆ ซึ่งสภาพดังกล่าว มีผลทำให้บุคคลแสดงออกทางเจตคติ ค่านิยมที่เป็นไปในทางบวกต่อสถานที่ทำงานและสังคมภายนอกที่ทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ (Walton, 1973) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้



ภาพ: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ไม่รวมลูกจ้างและบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน จำนวน 112 คน (ข้อมูลแผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2567–2569 จากกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย 112 คน นำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากนั้น สุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลาก (Lottery Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่เพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตอนที่ 2 ข้อมูลองค์กร ได้แก่ด้าน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ภาระงาน และความยุติธรรมในองค์กร ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว ความมีประชาธิปไตยในองค์กร การบูรณาการทางการทำงานร่วมกัน งานในลักษณะที่ประโยชน์ต่อสังคม โดยได้จัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (Likert) ซึ่งแต่ละระดับ มีเกณฑ์การคะแนนและความหมายไว้ รวมทั้งมีการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด ให้ระดับ 5 เห็นด้วยมาก ให้ระดับ 4 เห็นด้วยปานกลาง ให้ระดับ 3 เห็นด้วยน้อย ให้ระดับ 2 เห็นด้วยน้อยที่สุด ให้ระดับ 1

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือไปที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ เพื่อขอดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 88 ชุด นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาพิจารณาความสมบูรณ์ของการตอบ เพื่อทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเพศ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.3 ที (t-test) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งจำแนกเป็น 2กลุ่ม

4.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระซึ่งมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตการของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ (n = 88)

คุณภาพชีวิตการของบุคลากร สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม	3.98	0.76	มาก
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย	4.37	0.59	มาก
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	4.34	0.68	มาก
4. ความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน	4.29	0.70	มาก
5. ความสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว	4.18	0.70	มาก
6. ความมีประชาธิปไตยในองค์กร	4.15	0.77	มาก
7. การบูรณาการทางการทำงานร่วมกัน	4.35	0.61	มาก
8. งานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.60	0.56	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.28**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 1 บุคลากรในสำนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.28) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านงานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X}$ = 4.60) ถัดมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะ และปลอดภัย ($\bar{X}$ = 4.37) ด้านการบูรณาการทางการทำงานร่วมกัน ($\bar{X}$ = 4.35) ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ($\bar{X}$ = 4.34) ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($\bar{X}$ = 4.29) ด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}$ = 4.18) ความมีประชาธิปไตยในองค์กร ($\bar{X}$ = 4.15) และค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ($\bar{X}$ = 3.98)

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	t-test	t = 0.80	0.40	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	F = 1.12	0.44	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
3. บุคลากรที่มีสังกัดต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	F = 1.60	0.18	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
4. บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	F = 1.12	0.44	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

5. บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA	F = 0.49	0.70	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. > .05 ทุกตัวแปร) จึงสรุปได้ว่าสมมติฐานทั้ง 5 ข้อ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.28 , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการบูรณาการทางการทำงานร่วมกัน ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสมดุลในการใช้ชีวิตส่วนตัว ความมีประชาธิปไตยในองค์กร และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดแม้ว่ายังคงอยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31–40 ปี สังกัดกองช่าง มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 7 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001–35,000 บาท ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สังกัดมีความแตกต่างเฉพาะด้านความมีประชาธิปไตยในองค์กรเท่านั้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ อภิปรายได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ งานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม รองลงมาคือ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย และการบูรณาการทางการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะ บุคลากรจึงรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติมีคุณค่าต่อประชาชนและสังคม ประกอบกับองค์กรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่อธิบายว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดจากการได้รับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพ และการทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ชูชีพ (2551)

2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อภิปรายได้ดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานเดียวกัน ได้รับนโยบาย สวัสดิการ และแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในมาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของกชวรรณภัทร รุ่งประเสริฐวงศ์ (2567)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ควรรักษาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการดำเนินนโยบายและกิจกรรมที่สนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งเป็นด้านที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

1.2 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาและพัฒนาระบบค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือรูปแบบการสร้างขวัญและกำลังใจที่เหมาะสมแก่บุคลากร เนื่องจากด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบด้านอื่น แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมากก็ตาม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

1.3 เนื่องจากบุคลากรมีการรับรู้ด้านงานในลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง องค์กรจึงควรสนับสนุนกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความภาคภูมิใจในงานและรักษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

1.4 แม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ สังกัด ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริหารควรติดตามและประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และรักษามาตรฐานการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังองค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษา

2.3 ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และสามารถอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณได้อย่างครอบคลุม

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือ เป็นอย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดียิ่ง รวมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ครอบครัวตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาแด่บิดามารดาและบูรพา จารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตน จนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กชวรรณภัทร รุ่งประเสริฐวงศ์. (2567). รูปแบบการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.วารสารการบริหารธุรกิจ, 15(2), 45–60.

ณัฐพร จันทรสมบัติ. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดจากการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในองค์กรภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 18(1), 120–134.

กนกวรรณ ชูชีพ. (2551). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ข้อมูลแผนอัตรากำลัง 3 ปี พ.ศ. 2567–2569 จากกองการเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่

เบส, BM (1985). *ความเป็นผู้นำและประสิทธิภาพที่เหนือความคาดหมาย

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? Sloan Management Review, 15(1), 11–21.

Yamane, T. (1970). Statistics an Introductory Analysis. (3 rd ed.) New York: Harper and Row.

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัว ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

Work Motivation Affecting Organizational Commitment of Judicial Official : Case Study of The Juvenile and Family Court the Office of the Chief Justice of Region 7

สุกัณญา ยางสง่า[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Sukunya Yangsanga[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-Mail: sgajib@gmail.com[1], E-Mail: Chaiya.yi@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายเป็นข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชน และครอบครัวภาค 7 จำนวน 172 คน และใช้สูตรการคำนวณของ Krejcie & Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง t-test ค่า F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) และใช้สถิติความถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมากกว่า 15 ปี และมีรายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในสายงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามลำดับ 2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กรตามลำดับ 3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการเพศหญิงมีระดับ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กรสูงกว่าข้าราชการเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตาม

ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้หรือค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน ไม่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 4) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพียงด้านเดียวเท่านั้น ที่มีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (β = 0.538 t = 5.439) โดยตัวแปรดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 32.60 (R^2 = 0.326) ส่วนแรงจูงใจในการทำงานด้านอื่น ๆ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการทำงาน; ความผูกพันต่อองค์กร; ศาลเยาวชนและครอบครัว; ข้าราชการศาลยุติธรรม

ABSTRACT

The objectives of this research were to study: 1) the level of work motivation among court officials in the Juvenile and Family Courts under the Office of the Chief Judge Region 7 2) the level of organizational commitment among court officials in the Juvenile and Family Courts under the Office of the Chief Judge Region 7 3) to compare the level of organizational commitment of court officials in the Juvenile and Family Courts under the Office of the Chief Judge Region 7 classified by personal factors and 4) the work motivation affecting the organizational commitment of court officials in the Juvenile and Family Courts under the Office of the Chief Judge Region 7 This research employed a quantitative research methodology. The target population consisted of 172 court officials in the Juvenile and Family Courts in Region 7 The sample size, calculated using the Krejcie and Morgan formula, was 120 respondents, selected through proportional stratified random sampling. The research instrument used in this study was a questionnaire. Data were analyzed using a statistical computer software package to calculate frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing included t-test F-test One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) and Multiple Regression Analysis.

The research results revealed that the majority of the respondents were female, aged 41-50 years old, held a bachelor's degree or equivalent, had more than 15 years of government service experience, and earned an average monthly income and compensation of more than 45,000 Baht. The overall level of work motivation was at a high level. When considering each aspect, sorted by mean from highest to lowest, they were: work achievement, nature of the assigned work, responsibility, salary and benefits, recognition, interpersonal relations with co-workers, career advancement, and working environment, respectively. The overall level of organizational commitment was at the highest level. When considering each aspect, sorted by mean from highest to lowest, they were: desire to remain with the organization, willingness to exert effort for the organization, and belief in and acceptance of organizational goals, respectively. The results of the hypothesis testing comparing organizational commitment classified by personal factors showed that female court officials had a higher level of belief in and acceptance of organizational goals than male court officials, with a statistical significance at the 0.05 level. However, factors regarding age, educational level, years of government service, and average monthly income did not result in a statistically significant difference in the level of

organizational commitment. Furthermore, the multiple regression analysis revealed that only the working environment factor had a positive influence on the organizational commitment of court officials at a statistical significance level of 0.01 (β=0.538, t=5.439). This variable could explain 32.60% of the variance in organizational commitment (R 2 = 0.326). Other aspects of work motivation did not significantly affect organizational commitment.

Keywords: Work Motivation; Organizational Commitment; Juvenile and Family Court; Judicial Official

บทนำ

ศาลยุติธรรมไทยเป็นสถาบันหลักที่ใช้อำนาจตุลาการตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญเพื่อพิจารณาพิพากษาอรรถคดีและธำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมและหลักนิติธรรมในสังคม ในสภาวะแวดล้อมที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี องค์กรศาลยุติธรรมได้มีนโยบายในการพัฒนาระบบการทำงานไปสู่การเป็นศาลดิจิทัล (Smart Court) โดยทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นปัจจัยและทุนทางปัญญาที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ และนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่ว่า “ศาลยุติธรรมอำนวยความยุติธรรมอย่างรวดเร็วเข้าถึงได้ด้วยนวัตกรรมสมัยใหม่ เพื่อความเชื่อมั่นและความเท่าเทียมในสังคม” ความสำเร็จของเป้าหมายดังกล่าวจึงขึ้นอยู่กับขีดความสามารถและความพร้อมของบุคลากรภายในองค์กรเป็นสำคัญ (ศาลยุติธรรม https://www.coj.go.th)

ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลได้รับการเน้นย้ำอย่างเป็นรูปธรรมผ่านนโยบายประธานศาลฎีกาประจำปี พ.ศ. 2568 - 2569 อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสภาพปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในปัจจุบันของศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 กลับพบปัญหาที่น่ากังวลเกี่ยวกับการสูญเสียบุคลากรสายงานธุรการศาล ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ จากข้อมูลทางสถิติของสำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 มีอัตราการยื่นขอเข้าโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (Early Retirement) สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับศาลเยาวชนและครอบครัวในภาคอื่น ๆ โดยมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 26.32 ของจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมดในศาลเยาวชนฯ ซึ่งผู้ที่ยื่นความประสงค์ ล้วนเป็นบุคลากรในสายงานวิชาชีพที่สำคัญ เช่น ตำแหน่งนิติกรชำนาญการพิเศษ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน และเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมชำนาญงาน เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อความต่อเนื่องในการบริหารจัดการคดี และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน (สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม https://ojoc.coj.go.th/th/ content/category/detail/id/7341/iid/556931 ประกาศรายชื่อผู้สมัครโครงการเกษียณก่อนกำหนด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร โดยมีการศึกษาและอธิบายไว้ในหลากหลายมิติที่แตกต่างกัน เช่น ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg และแนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Steers and Porter (Herzberg,1959 และ Steers and Porter,1977) เป็นต้น (ปฏิมากร ทิพเลิศ, 2564) โดยแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลเกิดความเต็มใจ กระตือรือร้น มุ่งมั่น ปฏิบัติงานให้ดีที่สุดให้สำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (ฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล, 2567) และความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและการรักษาบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถไว้ ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ การบริหารงานมีวัฒนธรรม

ในการสื่อสารที่ดี ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้ร่วมงาน องค์กรสร้างความเชื่อมั่น มีความเคารพซึ่งกันและกันโดย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรรวมถึงการนำกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ มาใช้ในทางปฏิบัติ (ธีรดา ไชยบรรดิษฐ, 2562)

ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารที่จะสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อวางแผนในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล บริหารคนได้ ซื้อใจคนเป็น สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ อันจะส่งผลให้บุคลากรในศาลเยาวชนและครอบครัวเกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร มีแรงจูงใจมีความสุขในการทำงาน ลดอัตราการโยกย้ายของบุคลากรหรือเข้าโครงการเกษียณก่อนกำหนด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานสามารถลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานกรอบระยะเวลาหรือรวดเร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด ลดความเสี่ยงของโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อประโยชน์ของสำนักงานศาลยุติธรรมและศาลยุติธรรมและนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรศาลยุติธรรม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน บรรลุตามวิสัยทัศน์ศาลยุติธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ รายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ที่แตกต่างกัน จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. ผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ **ตัวแปรอิสระ** คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ รายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน และ 2) แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในสายงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน **ตัวแปรตาม** คือ ความผูกพันของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 รวมจำนวนทั้งสิ้น 172 คน (สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7, 2568) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 120 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

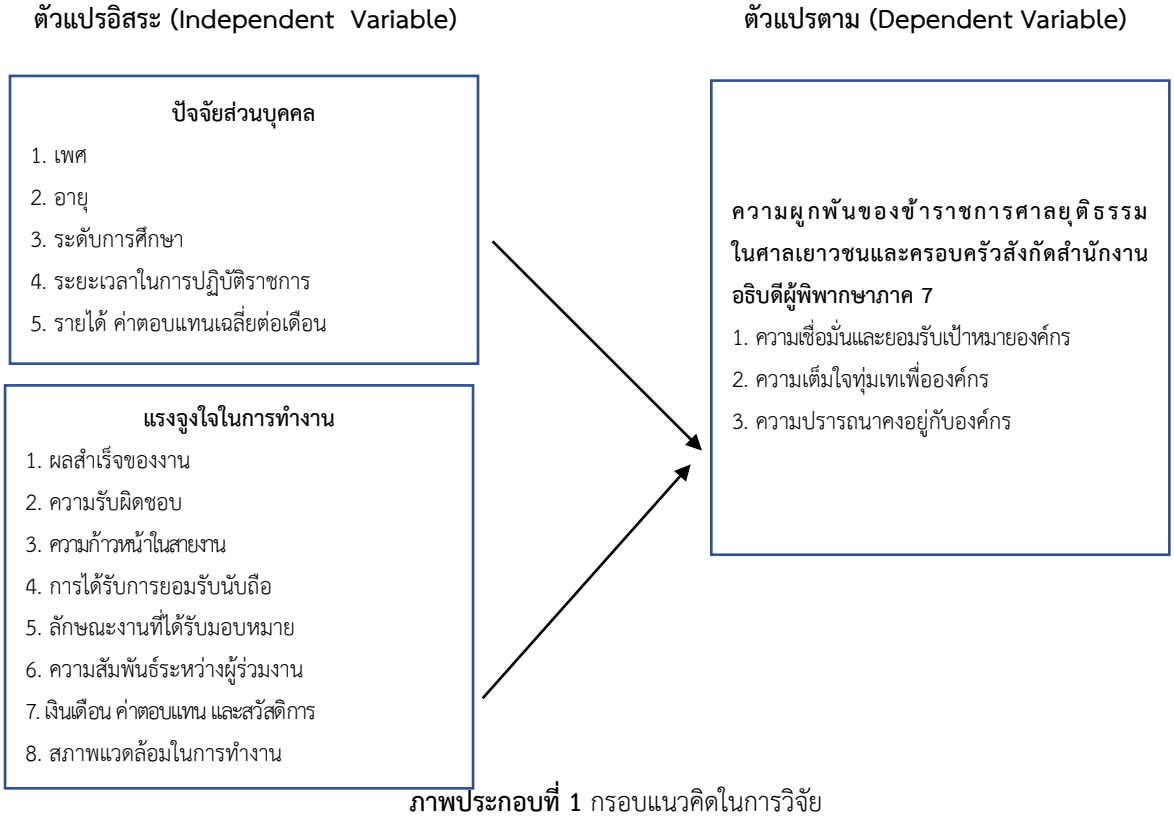
พื้นที่ในการวิจัย คือ ศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำนวน 8 ศาล ได้แก่ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี ราชบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และสมุทรสงคราม

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนเมษายน 2569 เดือน กรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้จากการบูรณาการจากแนวคิดนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ Frederick Herzberg และ Steers and Porter (Herzberg, 1959 และ Steers and Porter, 1977 อ้างถึงใน ปฏิมากร ทิพเลิศ, 2564) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานประจำศาล เยาวชนและครอบครัว ในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 รวมจำนวนทั้งสิ้น 172 คน (สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำนวนทั้งสิ้น 120 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (1970) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วนตามขนาดของจำนวนข้าราชการในแต่ละศาล จากนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวกโดยการกระจายแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่ข้าราชการตามโควตาที่กำหนดไว้จนครบถ้วน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ได้แก่ ผลสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร ความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร โดยตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งมิได้สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbrach’ Alpha) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.944 ซึ่งมากกว่า 0.70

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยแนะนำตัวผู้วิจัย จากคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงผู้พิพากษาหัวหน้าศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 และระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลต่อความผูกพันธ์องค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ผู้วิจัยใช้สถิติสถิติค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One - Way ANOVA)

3. การวิเคราะห์ แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 มีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 มีอายุ 41- 50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.67 มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมากกว่า 15 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 และมีรายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมและรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (n = 120)

ด้านที่	แรงจูงใจในการทำงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรม ในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงาอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านผลสำเร็จของงาน	4.39	0.25	มากที่สุด
2	ด้านความรับผิดชอบ	4.17	0.29	มาก
3	ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	4.12	0.28	มาก
4	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.15	0.32	มาก
5	ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย	4.27	0.44	มากที่สุด
6	ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	4.14	0.35	มาก
7	ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	4.16	0.39	มาก
8	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.04	0.51	มาก
รวม		4.18	0.18	มาก

จากตาราง พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.18) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลสำเร็จของงาน ($\bar{x}$ = 4.39) รองลงมา คือ ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย ($\bar{x}$ =4.27) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.17) ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ($\bar{x}$ = 4.16) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 4.15) และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{x}$ = 4.14) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ($\bar{x}$ = 4.12) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ =4.04)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมและรายด้านโดยการใช้ค่าเฉลี่ย Mean และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (n = 120)

ด้านที่	ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร	4.19	0.51	มาก
2	ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร	4.28	0.42	มากที่สุด
3	ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร	4.33	0.25	มากที่สุด
รวม		4.26	0.28	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.26) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร ($\bar{x}$ = 4.33) รองลงมา คือ ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ($\bar{x}$ = 4.28) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร ($\bar{x}$ = 4.19)

4. ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 120)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร	ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร	ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร	ภาพรวม	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	t = -2.375 Sig. = .019*	t = -0.674 Sig. = .502	t = 0.357 Sig. = .722	t = -1.679 Sig. = .096	แตกต่างเฉพาะด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร
อายุ	One-way ANOVA	F = 0.213 Sig. = .887	F = 0.176 Sig. = .912	F = 0.089 Sig. = .966	F = 0.332 Sig. = .802	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 0.487 Sig. = .616	F = 0.503 Sig. = .606	F = 0.415 Sig. = .661	F = 0.310 Sig. = .734	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ	One-way ANOVA	F = 0.555 Sig. = .696	F = 0.330 Sig. = .857	F = 0.608 Sig. = .657	F = 0.523 Sig. = .719	ไม่แตกต่าง

รายได้/ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน	One-way ANOVA	F = 0.601 Sig. = .615	F = 0.425 Sig. = .735	F = 0.323 Sig. = .809	F = 0.268 Sig. = .848	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.>.01) ทั้งรายด้านและภาพรวม ยกเว้นปัจจัยด้านเพศ ซึ่งพบความแตกต่างเฉพาะด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร (Sig.=.019) ส่วนด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร และภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig.>.01)

4. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยการใช้ค่าการถดถอยพหุคูณ (n = 120)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	β	t	Sig.	Collinearity Statistics	
						Tolerance	VIF
(Constant)	2.843	.719		3.956	<.001		
ผลสำเร็จของงาน	.046	.089	.042	.517	.606	.933	1.071
ความรับผิดชอบ	.107	.079	.114	1.354	.179	.862	1.160
ความก้าวหน้าในสายงาน	-.098	0.081	-.098	-1.209	.229	.921	1.086
การได้รับการยอมรับนับถือ	.107	.187	.124	.574	.567	.13	7.666
ลักษณะงานที่รับมอบหมาย	-.03	.052	-.048	-.574	.567	.866	1.155
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	-.074	.181	-.094	-.409	.683	.115	8.695
เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-.002	.175	-.003	-.014	.683	.102	9.829
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	.29	.053	.538	5.439	<.001	.621	1.610
R = .571 R^2 = .326 R^2adj = .277 F= 6.697 Sig = <.001[b]							

จากตาราง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ด้านผลสำเร็จของงาน (β =.042) ด้านความรับผิดชอบ (β =.114) ด้านความก้าวหน้าในสายงาน (β =-.098) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β =.124) ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย (β =-.048) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (β =-.094) ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β =-.003) ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β =.538) ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 5.439 β = .538) สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 32.60

สรุป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41- 50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการมากกว่า 15 ปี และมีรายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ปรากฏผลการวิจัย ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในสายงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร

3. เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศภาพรวมข้าราชการเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร ข้าราชการเพศหญิงมีระดับความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กรสูงกว่าเพศชาย ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือนมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

4. แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านเงินเดือน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีเพียงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 32.60

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1) ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านลักษณะงานที่รับมอบหมาย ด้านความรับผิดชอบ ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรต่างมีความมุ่งมั่น ทุ่มเท และรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ธุรการศาลเพื่อสนับสนุนงานตุลาการอย่างเต็มกำลังความสามารถ บรรยากาศในการทำงานมีความเป็นกันเอง และมีการร่วมใจของผู้ร่วมงานร่วมงาน รวมถึงการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชามีการให้

รางวัลชมเชย และภายในหน่วยงานยังขับเคลื่อนนโยบายประธานศาลฎีกา “คุณธรรมนำทาง สร้างศรัทธา พัฒนาคุณภาพ” โดยสำนักงานศาลยุติธรรมมีระบบการบริหารงานบุคคลโดยมีการจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และในหน่วยงานมีคำสั่งมอบหมายงานอย่างชัดเจนเป็นรายบุคคลทำให้ข้าราชการทุกคนรับทราบถึงกรอบความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ตนต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ ในด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาศักยภาพสำนักงานศาลยุติธรรมมีสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ในการทำงานที่บุคลากรต้องปฏิสัมพันธ์อยู่ทุกวัน บุคลากรปฏิบัติงานภายใต้ระบบราชการที่มีการกำหนดระเบียบและสิทธิประโยชน์อย่างเป็นมาตรฐานและเท่าเทียมกันอยู่แล้ว ทั้งอัตราเงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ ความก้าวหน้าในสายงานการทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับ และมีการปรับปรุงระเบียบอัตราการเบิกจ่ายต่าง ๆ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบรวมถึง ได้มีการปรับปรุงอัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการซึ่งมีการแก้ไขเพิ่มเติมอัตราค่าตอบแทนอยู่เสมอ และข้าราชการศาลยุติธรรมในหลายสายงานยังได้รับเงินเพิ่มสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษหรือค่าตอบแทนพิเศษประจำสายงานมีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือนที่สูงขึ้นกว่าข้าราชการพลเรือนทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล (2567) จากผลจากค้นคว้าอิสระได้สรุปผลการค้นคว้าอิสระปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมชลประทาน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมชลประทานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของธีรดา ไชยบรรดิษฐ (2562) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานของครูปัจจัยจูงใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัวสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลเยาวชนและครอบครัว ภาค 7 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความปรารถนาคงอยู่กับองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร แสดงให้เห็นว่าสำนักงานศาลยุติธรรมมีกระบวนการสรรหาคัดเลือกการเข้าสู่ตำแหน่งโดยโปร่งใสและมีมาตรฐาน ทำให้บุคลากรตระหนักในเกียรติภูมิแห่งวิชาชีพและได้รับการยกย่องยอมรับจากสังคม มีระบบสิทธิประโยชน์ สวัสดิการต่าง ๆ อีกทั้ง สำนักงานศาลยุติธรรมมีการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรตั้งแต่แรกเริ่มเข้ารับราชการ ระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพมีการจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและคำสั่งมอบหมายงานที่ชัดเจนควบคู่กับการผลักดันเชิงสถาบันผ่านสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรมที่จัดอบรมพัฒนาบุคลากรในหลากหลายช่องทาง การยกระดับองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง ยอมรับในระบบงานและพร้อมขับเคลื่อนกระบวนงานธุรการศาลไปสู่การเป็น Smart Court สอดคล้องกับงานวิจัยของฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล (2567) จากผลจากค้นคว้าอิสระ ได้สรุปผลการค้นคว้าอิสระปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมชลประทาน พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมชลประทานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากส่งผลต่อระดับความผูกพันองค์กรของข้าราชการกรมชลประทานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3) เปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงด้านเพศซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการที่เป้าหมายหลักของศาลเยาวชนและครอบครัวที่มุ่งเน้นการแก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็กและเยาวชน เป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับลักษณะทางจิตวิทยาเชิงพฤติกรรมด้านความละเอียดอ่อนและความมีเมตตา ซึ่งเป็นจุดเด่นของเพศหญิง ส่งผลให้เพศหญิงสามารถซึมซับและ

ศรัทธาในเป้าหมายเชิงสมานฉันท์ขององค์กรได้ลึกซึ้งกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Koyuncu, Burke, and Fiksenbaum (2006) อ้างถึงในปฏิมากร ทิพเลิศ (2564) ซึ่งศึกษาเรื่องความผูกพันทุ่มเทในงานของผู้จัดการหญิง และผู้เชี่ยวชาญของธนาคารในตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน ได้แก่ การได้รับรางวัล การควบคุมการทำงานด้วยตนเอง และการรู้สึกว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่คุณค่า ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และรายได้ค่าตอบแทนเฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานศาลยุติธรรมมีโครงสร้างการบริหารงานบุคคลที่สวัสดิการ ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ที่เท่าเทียม มีการพัฒนาบุคลากรอย่างทั่วถึงและมีวัฒนธรรมองค์กรตั้งแต่แรกเริ่ม ทำให้ข้าราชการทุกกลุ่มมีความภาคภูมิใจและมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4) แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7

ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 32.60 แสดงให้เห็นว่าบริบทของศาลเยาวชนและครอบครัวมีภารกิจที่มีความซับซ้อนและแตกต่างจากศาลชั้นต้นทั่วไป โดยมุ่งเน้นกระบวนการแก้ไข ฟื้นฟู และสงเคราะห์เด็ก เยาวชน รวมถึงการคุ้มครองสวัสดิภาพของสถาบันครอบครัว การปฏิบัติงานธุรการศาลเพื่อสนับสนุนงานตุลาการในส่วนนี้จึงต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันและความตึงเครียดสูงส่งผลกระทบโดยตรงต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศาลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งการปฏิบัติงานในศาลมีความกดดันสูง มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางการปฏิบัติงานที่เข้มงวด และเกี่ยวข้องกับคดีความ โปร่งใส เป็นธรรม มีกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดและต้องสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้แก่ประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิมากร ทิพเลิศ (2564) ผลจากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร พบว่าแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในมุมมองเชิงทฤษฎีตามทฤษฎีของ Herzberg สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานถูกจัดอยู่ในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน ซึ่งปกติมักทำหน้าที่เพียงแค่ป้องกันไม่ให้คนลาออกหรือเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่าในบริบทของศาลเยาวชนและครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันต่อองค์กร เชื่อมโยงกับแนวคิดของ Meyer & Allen จะพบว่าระดับความผูกพันที่อยู่ในเกณฑ์สูงมากของข้าราชการศาลยุติธรรมในศาลเยาวชนและครอบครัว สังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 เป็นผลมาจากความผูกพันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กร และด้านความเต็มใจทุ่มเทเพื่อองค์กรสอดคล้องกับงานวิจัยของปพิชญา ศรีจันทรา (2563) ผลจากการศึกษาแรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรม : กรณีศึกษาศาลเยาวชนและครอบครัวในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 7 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ โดยสำนักงานศาลยุติธรรมควรมุ่งเน้นพัฒนาแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในสมการถดถอยพหุคูณ เนื่องจากการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในสร้างความผูกพันและทัศนคติของบุคลากร ส่งผลให้ข้าราชการเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยและเกิดความผูกพัน ตั้งใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติหน้าที่กับหน่วยงานต่อไปในระยะยาว ดังนี้

1.1 ควรมีการจัดบรรยากาศสำนักงานที่เอื้อต่อการทำงาน เช่น มีครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและมีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีพื้นที่สันทนาการและห้องออกกำลังกาย บริเวณรอบอาคารมีความร่มรื่นมีพื้นที่สีเขียว เป็นต้น

1.2 ควรจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม รวมถึงจัดสรรครุภัณฑ์ในระบบการรักษาความปลอดภัยในบริเวณอาคารศาลและบ้านพัก เช่น ระบบกล้องวงจรปิด เครื่องตรวจอาวุธ ระบบคีย์การ์ดในการเข้าถึงพื้นที่หวงห้าม เป็นต้น

1.3 ควรมีการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อมุ่งสู่การเป็น Smart Court ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงกายภาพที่ช่วยลดความเหนื่อยล้าและสร้างความอุ่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดอบรมและใช้งานจริงเกี่ยวกับการใช้ AI ทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาและวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากนี้เพิ่มขึ้น ตามบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ที่ยังไม่ได้นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาความผูกพันขององค์กรในอนาคต

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยด้วยวิธีการอื่น เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึก เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สาระนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดีอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร กรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการและจัดทำสาระนิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของสาระนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาต่อบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

ฤทธิชัย จันทร์ศรีนวล. (2567). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของข้าราชการ กรมชลประทาน*. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการเมืองและการจัดการสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธีรดา ไชยบรรดิษฐ. (2562). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎรธานี.

ปฏิมากร ทิพเลิศ. (2564). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพบ้านกุดนาขาม อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ปพิชญา ศรีจันทรา. (2563). *แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต , สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กรณีศึกษาศาลจังหวัดจันทบุรี

Service quality of receptionists affecting public satisfaction: A case study of Chanthaburi Provincial Court

ณัฐกานต์ ธงศรี[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2],
Nattakarn Thongsri[1], Chaiya Yimwilai [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: ts.nattakarn@gmail.com[1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี 3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี และ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.927 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) ในกรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนเท่ากัน และ Games-Howell กรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน รวมทั้งการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 73.60 (R^2 = 0.736) และ 4) ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; พนักงานต้อนรับ; ความพึงพอใจ; ผู้มาติดต่อราชการ

ABSTRACT

This quantitative research aimed to (1) examine the level of satisfaction among people contacting the Chanthaburi Provincial Court with the services provided by reception staff; (2) investigate the level of service quality of the reception staff at the Chanthaburi Provincial Court; (3) examine the effect of reception staff service quality on public satisfaction; and (4) compare the satisfaction of people contacting the Chanthaburi Provincial Court according to their personal characteristics. The sample consisted of 400 people contacting the Chanthaburi Provincial Court, selected using accidental sampling. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.927. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (One-way ANOVA), Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) for equal variances, Games-Howell for unequal variances, and multiple regression analysis.

The results revealed that (1) the overall level of satisfaction among people contacting the Chanthaburi Provincial Court was at the highest level; (2) the overall service quality of the reception staff was at the highest level; (3) all five dimensions of service quality significantly affected public satisfaction and jointly explained 73.60% of the variance in satisfaction ($R^2 = 0.736$); and (4) respondents with different ages showed significantly different levels of satisfaction at the .05 level, whereas satisfaction did not significantly differ by gender, educational level, or occupation. Among the five dimensions of service quality, empathy had the strongest effect on public satisfaction, followed by responsiveness, assurance, tangibles, and reliability, respectively.

Keywords: Service quality; Reception staff; Satisfaction; Government service recipients

บทนำ

การให้บริการประชาชนเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานภาครัฐ โดยในปัจจุบันการบริหารงานภาครัฐได้มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรวดเร็ว ตลอดจนสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้ง รัฐบาลยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เช่น การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานราชการต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.], 2564) โดยเน้นให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

สำนักงานศาลยุติธรรมได้เล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยนโยบายประธานศาลฎีกา พ.ศ. 2568–2569 นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ “คุณธรรมนำทาง สร้างศรัทธา พัฒนาคุณภาพ” กำหนดนโยบายข้อ 2 สร้างศรัทธา โดยเป็นการยกระดับการอำนวยความยุติธรรมเพื่อความเชื่อมั่นศรัทธา มุ่งเน้นด้านการให้บริการประชาชนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งการสร้างสรรค์นวัตกรรมและกระบวนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

(กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2568) จึงได้กำหนดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาลทำหน้าที่เป็นบุคลากรด่านแรกในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม

ศาลจังหวัดจันทบุรีเป็นศาลชั้นต้นในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม มีบทบาทสำคัญในการพิจารณาพิพากษาคดีในเขตอำนาจพื้นที่จังหวัดจันทบุรี มีประชาชนมาติดต่อราชการเป็นจำนวนมาก ทั้งการยื่นคำร้อง การติดตามความคืบหน้าคดี การขอรับเอกสารทางคดี และการเข้ารับฟังการพิจารณาคดี โดยในปี พ.ศ. 2567 มีผู้มาติดต่อราชการจำนวน 16,638 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 18,386 คน ในปี พ.ศ. 2568 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 (ศาลจังหวัดจันทบุรี, 2567; 2568) สะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้มจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้มาติดต่อราชการมีความหลากหลายทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ อีกทั้งหลายคนยังไม่คุ้นเคยกับกระบวนการทางกฎหมาย การมีพนักงานต้อนรับประจำศาลปฏิบัติหน้าที่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก แนะนำสถานที่ ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินคดีและขั้นตอนทางกฎหมายแก่ประชาชน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของศาลจังหวัดจันทบุรี

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี ตลอดจนศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้มาติดต่อ ราชการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับ ประจำศาลจังหวัดจันทบุรีให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดของ Millet (1954)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,020 คน ซึ่งเป็นจำนวนผู้มาติดต่อราชการย้อนหลังจากข้อมูลแบบรายงานการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือนธันวาคม 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2569 (ศาลจังหวัดจันทบุรี, 2569) จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 371 คน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในศาลจังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

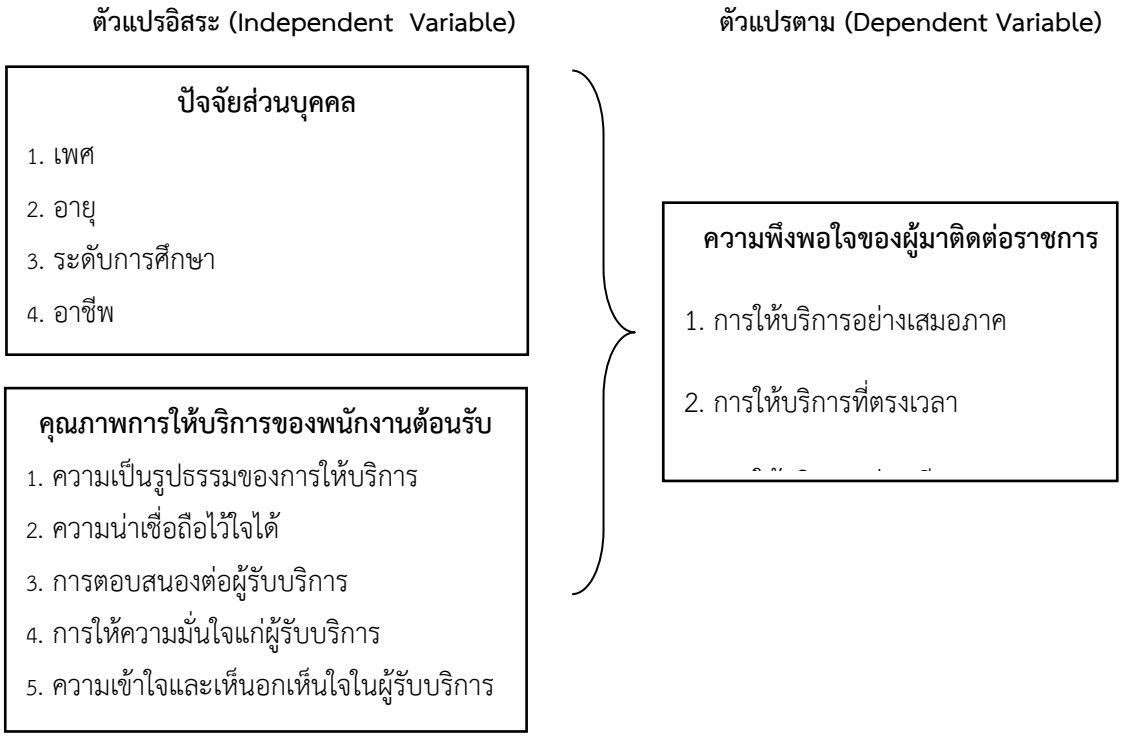
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้หลังได้รับบริการ หากการรับรู้สูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังจะสะท้อนว่าการบริการมีคุณภาพ โดยได้พัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงประยุกต์ใช้ SERVQUAL เป็นกรอบในการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ Millet (1954) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐเกิดจากการได้รับบริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งสะท้อนประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Millet (1954) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย พร้อมทั้งนำแนวคิดจากงานวิจัยของ เอมอร จันทร์กอง (2567) และนวลฉวี คำผาย (2566) มาใช้สนับสนุนการกำหนดตัวแปร ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ กรณีศึกษาศาลจังหวัดจันทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,020 คน ซึ่งเป็นจำนวนผู้มาติดต่อราชการย้อนหลังจากข้อมูลแบบรายงานการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือนธันวาคม 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2569 (ศาลจังหวัดจันทบุรี, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี คำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ผลการคำนวณปรากฏว่าต้องใช้จำนวนตัวอย่างในการวิจัยอย่างน้อย 371 คน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา และนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงในการหาค่าความเชื่อมั่น ได้แก่ ผู้มาติดต่อราชการศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.927 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการสอบถามผู้มาใช้บริการพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน การเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เป็นการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี บทความทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลได้จากการค้นคว้าจากห้องสมุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้พรรณนาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอเป็นตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ตั้งไว้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยเครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยใช้วิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) ในกรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธี Games-Howell ในกรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตัวแปร	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	192	48.00
	หญิง	170	42.50
	อื่น ๆ	38	9.50
อายุ	18 – 30 ปี	67	16.75
	31 – 40 ปี	114	28.50
	41 – 50 ปี	97	24.25
	51 – 60 ปี	57	14.25
	60 ปี ขึ้นไป	65	16.25
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	15	3.75
	มัธยมศึกษาตอนต้น	42	10.50
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	47	11.75
	อนุปริญญา/ปวส.	72	18.00
	ปริญญาตรี	171	42.75
	สูงกว่าปริญญาตรี	53	13.25
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	10.50
	ทนายความ	84	21.00
	พนักงานบริษัทเอกชน	34	8.50
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	89	22.25
	เกษตรกร	99	24.75
	รับจ้างทั่วไป	52	13.00
	รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 และประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.523	0.367	มากที่สุด
2. ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้	4.549	0.394	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.554	0.425	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.575	0.423	มากที่สุด
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.571	0.414	มากที่สุด
รวม	**4.554**	**0.348**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.554, S.D. = 0.348) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.575, S.D. = 0.423) รองลงมา คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.571, S.D. = 0.414) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ = 4.554, S.D. = 0.425) ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ($\bar{X}$ = 4.549, S.D. = 0.394) และความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.523, S.D. = 0.367) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.555	0.359	มากที่สุด
2. การให้บริการที่ตรงเวลา	4.442	0.523	มากที่สุด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.497	0.432	มากที่สุด
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.584	0.323	มากที่สุด
5. การบริการอย่างก้าวหน้า	4.504	0.419	มากที่สุด
รวม	**4.517**	**0.354**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.517, S.D. = 0.354) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.584, S.D. = 0.323) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}$ = 4.555, S.D. = 0.359) การบริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}$ = 4.504, S.D. = 0.419) การให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 4.497, S.D. = 0.432) และการให้บริการที่ตรงเวลา ($\bar{X}$ = 4.442, S.D. = 0.523) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่จำแนกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (Post Hoc Comparison) โดยใช้วิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) ในกรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธี Games-Howell ในกรณีที่ข้อมูลมีความแปรปรวนไม่เท่ากัน

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	0.122	.885	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	5.568	< .001	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	1.218	.300	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	0.526	.757	ไม่แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. > .05) ขณะที่ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 5.568, Sig. < .001) จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับสูงกว่ากลุ่มอายุ 18–30 ปี 31–40 ปี และ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < .05) ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.635	0.124	-	5.109	< .001
1. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	0.131	0.036	0.136	3.641	< .001
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	0.073	0.037	0.081	1.987	.048
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	0.208	0.036	0.250	5.811	< .001
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	0.121	0.039	0.145	3.066	.002
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	0.318	0.036	0.373	8.765	< .001

R^2 = 0.736, Adjusted R^2 = 0.732, F = 219.20, Sig. < .001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีได้ร้อยละ 73.60 (R^2 = 0.736) โดยแบบจำลองการถดถอยมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 219.20, Sig. < .001)

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีมากที่สุด (Beta = 0.373, Sig. < .001) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Beta = 0.250, Sig. < .001) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Beta = 0.145, Sig. = .002) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Beta = 0.136, Sig. < .001) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta = 0.081, Sig. = .048) ตามลำดับ

สรุปการวิจัย

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การบริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการที่ตรงเวลา

2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ และความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ตามลำดับ

3) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 73.60 (R^2 = 0.736) ทั้งนี้ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ

4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับสูงกว่ากลุ่มอายุ 18–30 ปี 31–40 ปี และ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับสามารถให้บริการด้วยความรู้ ความสามารถ ความสุภาพ และความรับผิดชอบ ส่งผลให้ผู้มาติดต่อราชการเกิดความเชื่อมั่นและรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอมอร จันทร์กอง (2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลฉวี คำผาย (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ พบว่า ผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานต้อนรับสามารถอำนวยความสะดวก ให้ข้อมูล และให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และเอาใจใส่ ส่งผลให้ผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวก ลดความสับสนในขั้นตอนการติดต่อราชการ และเกิดความประทับใจต่อการให้บริการ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) ที่อธิบายว่า ความพึงพอใจในการให้บริการภาครัฐเกิดจากการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอมอร จันทร์กอง

(2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลฉวี คำผาย (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์ (2565) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมภาค 7 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมภาค 7 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีที่มีต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการในแต่ละช่วงวัยมีความคาดหวัง ความต้องการ และประสบการณ์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์ (2565) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมภาค 7 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ แตกต่างจากผลการศึกษาของนวลฉวี คำผาย (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และแตกต่างจากผลการศึกษาของ เอมอร จันทร์กอง (2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ความแตกต่างของผลการวิจัยอาจเกิดจากบริบทของพื้นที่ศึกษา ลักษณะของผู้รับบริการ และกระบวนการให้บริการของแต่ละศาลที่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้มาติดต่อราชการให้ความสำคัญกับการได้รับการดูแล เอาใจใส่ การรับฟังปัญหา และการให้คำแนะนำที่เหมาะสมจากพนักงานต้อนรับ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985) ที่อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลฉวี คำผาย (2566) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศศิธร จินดาสมุทร (2566) ซึ่งศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ: โรงพยาบาล รามาธิบดี โดยผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Amador (2025) วิจัยเรื่อง Examining the Influence of Service Quality on Client Satisfaction in Government Offices: A Literature Review โดยผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zygiaris, Hameed, Alsubaie และ Ur Rehman (2022) ซึ่งศึกษาเรื่อง Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry โดยผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 73.8 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกมิติสามารถยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ศาลจังหวัดจันทบุรีควรมีการติดตามและประเมินผลการให้บริการของพนักงานต้อนรับอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้คงอยู่ในระดับสูงต่อไป

1.2 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้มาติดต่อราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ศาลจังหวัดจันทบุรีจึงควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละช่วงวัย เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการได้อย่างเข้าใจและสะดวกยิ่งขึ้น

1.3 ศาลจังหวัดจันทบุรีควรจัดอบรมให้ความรู้ เพื่อเพิ่มพูนทักษะด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการมากที่สุด

1.4 ควรพัฒนาทักษะด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยเน้นการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตอบข้อซักถามของผู้มาติดต่อราชการได้อย่างชัดเจน ตลอดจนทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1.5 ควรรักษามาตรฐานด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ เพื่อให้การให้บริการของพนักงานต้อนรับเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการสามารถอธิบายความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะได้อย่างละเอียด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานต้อนรับประจำศาลต่อไป

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในส่วนงานอื่น ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการ และใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลยุติธรรมในภาพรวม

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ติดตามความก้าวหน้า และเสนอแนวทางการวิจัย จนสามารถดำเนินการศึกษาค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ตลอดจนคณะกรรมการสอบทุกท่าน และหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะและให้การสนับสนุนอย่างดีมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ขอขอบพระคุณประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลจังหวัดจันทบุรีทุกท่านที่เสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลสำคัญและความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์เพื่อนำมาประกอบการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบพระคุณสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 2 สำนักงานศาลยุติธรรม ที่ได้สนับสนุนมอบทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ทำให้มีโอกาสได้เพิ่มพูนพัฒนาความรู้ความสามารถ และนำกลับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป และท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อนที่คอยให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญ จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์และคุณค่าสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรณ์พงษ์ โกศลนิรัติวงษ์. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมภาค 7.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. (2568). *นโยบายประธานศาลฎีกา พ.ศ. 2568–2569.* สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2569, จาก https://iprd.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/iid/514221

นวลฉวี คำผาย. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศาลจังหวัดระยอง.* (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ศศิธร จินดาสมุทร. (2566). *องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ: โรงพยาบาลรามาธิบดี.* (งานนิพนธ์). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศาลจังหวัดจันทบุรี. (2567). *แบบรายงานการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2567.* จันทบุรี: ศาลจังหวัดจันทบุรี.

ศาลจังหวัดจันทบุรี. (2568). *แบบรายงานการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี พ.ศ. 2568.* จันทบุรี: ศาลจังหวัดจันทบุรี.

ศาลจังหวัดจันทบุรี. (2569). *แบบรายงานการปฏิบัติงานพนักงานต้อนรับประจำศาลจังหวัดจันทบุรี ประจำเดือนธันวาคม 2568 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2569.* จันทบุรี: ศาลจังหวัดจันทบุรี.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐ.* กรุงเทพฯ: ก.พ.ร.

เอมอร จันทร์กอง. (2567). *คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของศาลจังหวัดอุตรดิตถ์.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

Amador, E. M. N. (2025). Examining the influence of service quality on client satisfaction in government offices: A literature review. *Journal of Economics, Management and Trade,* 31(7), 146–157.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in Psychology*, 13, 842141.

ORAL 2

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

Factors Affecting Work Happiness of Personnel in Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province

นุจรินทร์ หอแป้น[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Nutjarin Hopan, Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501297[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง 2) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง จำนวน 200 คน กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านครอบครัวดี รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณดี ด้านน้ำใจงาม ด้านผ่อนคลาย ด้านใฝ่รู้ ด้านสังคมดี ด้านการเงินดี และด้านสุขภาพดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยเฉพาะพฤติกรรมการดูแลสุขภาพ เช่น การออกกำลังกายและการพักผ่อน 2) เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร มีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลางถึงสูง โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด

คำสำคัญ: ความสุขในการทำงาน; ปัจจัยด้านองค์กร; เทศบาลเมืองป่าตอง

ABSTRACT

This study aimed to: 1) examine the level of work happiness among personnel of Patong Municipality; 2) compare work happiness based on personal factors; and 3) investigate the relationship between organizational factors and work happiness among personnel of Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province. The sample consisted of 200 civil servants, permanent employees, and temporary employees, determined using Taro Yamane's formula and selected through accidental sampling. Data were collected using a five-point Likert-scale questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.89. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient.

The research findings revealed that: 1) The overall level of employees' happiness at work was high across all dimensions. The dimension with the highest mean score was Happy Family, followed by Happy Soul, Happy Heart, Happy Relax, Happy Brain, Happy Society, and Happy Money, while Happy Body had the lowest mean score. In particular, health-related behaviors, such as regular exercise and adequate rest, received the lowest ratings. 2) gender, age, educational attainment, income, length of service, and personnel type did not result in statistically significant differences in employees' happiness at work at the 0.05 level of significance.3) organizational factors, including the work environment, supervisors' leadership, relationships with coworkers, and career advancement, were positively correlated with employees' happiness at work at a statistically significant level of 0.01, with correlation coefficients ranging from moderate to high. Among these factors, relationships with coworkers exhibited the strongest positive correlation with happiness at work.

Keywords: work happiness; organizational factors; Patong Municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลเมือง มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งบัญญัติให้เทศบาลเมืองมีหน้าที่จัดสาธารณและสาธารณูโภคที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น (พระราชบัญญัติเทศบาล 2496, มาตรา53) โดยปัจจุบันการบริหารองค์กรภาครัฐในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยบุคลากรที่มีความสุขในการทำงานย่อมมีแรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์กร และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดความสุขในการทำงานได้รับการอธิบายจากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งระบุว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนล้วนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) ขณะที่แนวคิด Happy Workplace ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เสนอองค์ประกอบความสุข 8 ประการ ได้แก่ Happy Body, Happy Heart, Happy Relax, Happy Soul, Happy Money, Happy Brain, Happy Family และ Happy Society ซึ่งสะท้อนคุณภาพชีวิตและความสุขของบุคลากรในองค์กร (อธิวัฒน์ เจี่ยวิวรรธน์กุล และคณะ, 2553) นอกจากนี้ งานวิจัยยังพบว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959; Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2001)

ปัจจุบันสังคมมีความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ส่งผลให้สภาพสังคมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต การดำเนินชีวิตมีการแข่งขันกันสูงขึ้น การปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงจึงจำเป็นในสังคมปัจจุบันการปฏิบัติงานในแต่ละบทบาทหน้าที่จึงเต็มไปด้วยความกดดันจากหลายทางส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความเครียด และไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งมักส่งผลลบต่อองค์กรทั้งในด้านการลาออก ประสิทธิภาพการทำงานลดลง หรืออาจเป็นสาเหตุในการเป็นโรคทางจิตเวช และฆ่าตัวตายในที่สุด (นภู จ้างประเสริฐ, 2560) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญ ในการสร้างความสุขในการทำงาน เนื่องจากเป็นความสุขพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรม

เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะในพื้นที่ท่องเที่ยวระดับนานาชาติ บุคลากรต้องปฏิบัติงานภายใต้ภารกิจที่หลากหลายและการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องมีความสุขในการทำงานเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรในบริบทของเทศบาลเมืองป่าตองยังมีจำกัด ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับความสุขในการทำงาน เปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบายและการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลของเทศบาลเมืองป่าตองต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรเทศบาลเมืองป่าตองที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสุขในการทำงานมีความแตกต่างกัน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์กรมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานทั้ง 8 ด้าน ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา/ตัวแปร

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน โดยศึกษาในเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต รวมทั้งศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร (ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง)

1.2 ปัจจัยด้านองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในสายงาน (ที่มา: Herzberg (1959); Robbins & Judge (2017)

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงาน แนวคิดความสุข 8 ประการ หรือ HAPPY 8 (ที่มา : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมคุณภาพ (สสส.)

1. สุขภาพดี: Happy Body
2. น้ำใจงาม: Happy Heart
3. ผ่อนคลาย: Happy Relax
4. ใฝ่รู้: Happy Brain
5. จิตวิญญาณดี: Happy Soul
6. การเงินดี: Happy Money
7. ครอบครัวดี: Happy Family
8. สังคมดี: Happy Society

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน (กองการเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองป่าตอง ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง จำนวน 200 คน

ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ เดือน เมษายน 2569 - กรกฎาคม 2569

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความสุขในการทำงานตามหลักความสุข 8 ประการ (Happy 8)

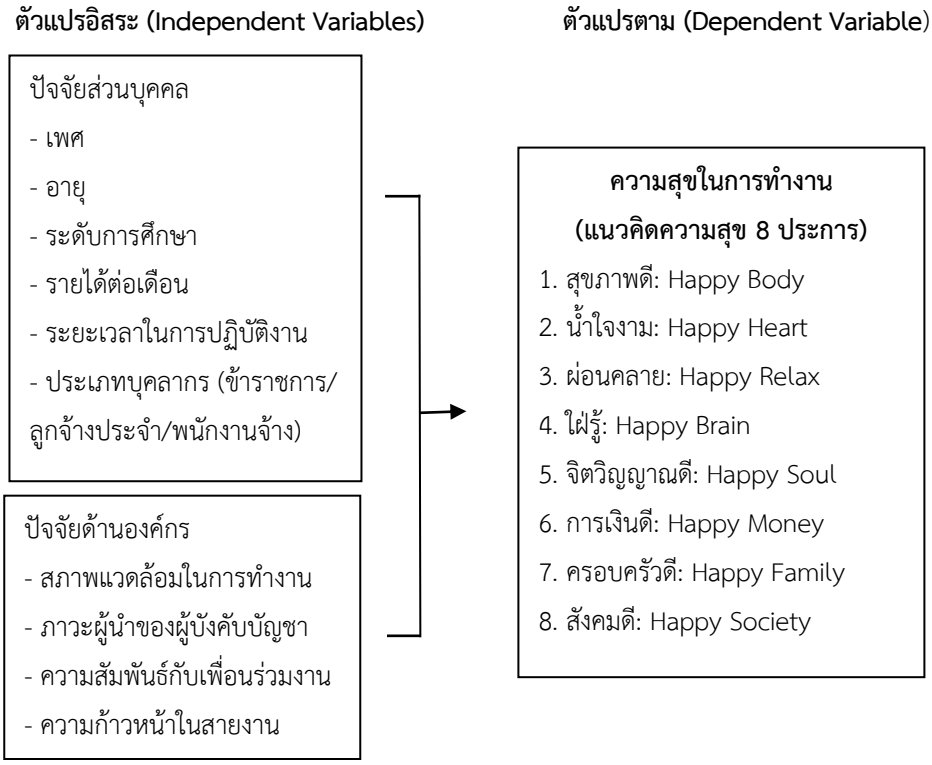
แนวคิดองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เป็นแนวคิดในการบริหารองค์การที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรอย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์การในระยะยาว จึงได้กำหนดองค์กรแห่งความสุขไว้ในรูปแบบ "ความสุข 8 ประการ" (Happy 8) ได้แก่ สุขภาพดี น้ำใจงาม ผ่อนคลาย ใฝ่รู้ จิตวิญญาณดี การเงินดี ครอบครัวดี สังคมดี

ปัจจัยด้านองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน

Stephen P. Robbins และ Timothy A. Judge (2017) ให้ความหมายว่า ปัจจัยด้านองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร เนื่องจากองค์กรเป็นบริบทหลักที่บุคลากรใช้เวลาในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการที่เหมาะสมและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน และความสุขในการทำงาน โดยปัจจัยด้านองค์กรที่สำคัญประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Herzberg (1959) และ Robbins & Judge (2017) มากำหนดปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในสายงาน และแนวคิดความสุข 8 ประการ (HAPPY 8) ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) (2553) มาเป็นเครื่องวัดประเมินความสุขในการทำงาน โดยสามารถนำมากำหนด เป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน (กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองป่าตอง ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 200 คน โดยวิเคราะห์จากการใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ความคลาดเคลื่อน 5% (e=0.05) หรือความเชื่อมั่น 95%

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Accidental or Convenience Sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร (Independent Variables) ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในสายงาน โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (แนวคิดความสุข 8 ประการ หรือ HAPPY 8) ได้แก่ ด้านที่1 สุขภาพดี (Happy Body) ด้านที่ 2 น้ำใจงาม (Happy Heart)ด้านที่ 3 ผ่อนคลาย (Happy Relax) ด้านที่ 4 ใฝ่รู้ (Happy Brain) ด้านที่ 5 จิตวิญญาณดี (Happy Soul) ด้านที่ 6 การเงินดี (Happy Money) ด้านที่ 7 ครอบครัวดี (Happy Family) ด้านที่ 8 สังคมดี (Happy Society) โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเช่นเดียวกัน ตอนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.78 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.70 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้มีความถูกต้องเชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Google Forms และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line และ Facebook เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง ผู้วิจัยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้ t-test (เพศ), และ F-test (One-way ANOVA) (อายุ การศึกษา รายได้ ประเภทบุคลากร)

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง ด้วยค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 153 คน (ร้อยละ 76.50) และมีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวน 78 คน (ร้อยละ 39.00) มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 126 คน (ร้อยละ 63.00) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 - 25,000 บาท มีจำนวน 92 คน (ร้อยละ 46.00) และระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ที่ 5 – 9 ปี มีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 44.00) โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งประเภทพนักงานจ้าง มีจำนวน 94 คน (ร้อยละ 47.00) และรองลงมาคือข้าราชการ มีจำนวน 93 คน (ร้อยละ 46.50)

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

ปัจจัยด้านองค์กร	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1.สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.79	0.67	มาก
2.ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	3.86	0.65	มาก
3.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.59	มาก
4.ความก้าวหน้าในสายงาน	3.85	0.65	มาก
รวม	**3.86**	**0.54**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86, S.D = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.96, S.D = 0.59) รองลงมาคือ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}$ = 3.86, S.D = 0.65) ความก้าวหน้าในสายงาน ($\bar{x}$ = 3.85, S.D = 0.65) และที่น้อยที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.79, S.D = 0.67)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน (HAPPY 8) ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง จังหวัดภูเก็ต (n = 200)

ด้านความสุขในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านสุขภาพดี (Happy Body)	3.77	0.68	มาก
2. ด้านน้ำใจงาม (Happy Heart)	4.12	0.67	มาก
3. ด้านผ่อนคลาย (Happy Relax)	3.65	0.83	มาก
4. ด้านใฝ่รู้ (Happy Brain)	4.06	0.62	มาก
5. ด้านจิตวิญญาณดี (Happy Soul)	4.17	0.58	มาก
6. ด้านการเงินดี (Happy Money)	3.80	0.66	มาก
7. ด้านครอบครัวดี (Happy Family)	4.42	0.55	มาก
8. ด้านสังคมดี (Happy Society)	4.01	0.66	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.00**	**0.63**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.00, S.D = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านครอบครัวดี (Happy Family) ($\bar{x}$ = 4.42, S.D = 0.55) รองลงมาคือ ด้านจิตวิญญาณดี (Happy Soul) ($\bar{x}$ = 4.17, S.D = 0.58) และด้านน้ำใจงาม (Happy Heart) ($\bar{x}$ = 4.12, S.D = 0.67) ตามลำดับ

สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านสุขภาพดี (Happy Body) ($\bar{x}$ = 3.77, S.D = 0.68) ด้านการเงินดี (Happy Money) ($\bar{x}$ = 3.80, S.D = 0.66) และด้านผ่อนคลาย (Happy Relax) ($\bar{x}$ = 3.65, S.D = 0.83) แม้ทุกด้านยังอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังมีความสุขในการทำงานในระดับค่อนข้างดีในทุกมิติ แต่ยังมีบางด้านที่ควรได้รับการส่งเสริมเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านสุขภาพและการผ่อนคลายจากการทำงาน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสุขในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 200)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ค่า	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	-2.325	0.110	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	1.356	0.258	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	2.198	0.114	ไม่แตกต่าง
รายได้	One-way ANOVA	0.494	0.687	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	0.539	0.584	ไม่แตกต่าง
ประเภทบุคลากร	One-way ANOVA	0.250	0.861	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร มีผลต่อความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงานของบุคลากร (n = 200)

ปัจจัยด้านองค์กร	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.592**	< 0.01	ปานกลาง	4
ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา	0.642**	< 0.01	สูง	3
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.673**	< 0.01	สูง	2
ความก้าวหน้าในสายงาน	0.732**	< 0.01	สูง	1

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความก้าวหน้าในสายงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.732) อยู่ในระดับสูงรองลงมาคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (r = 0.673) และภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา (r = 0.642) ซึ่งอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงาน (r = 0.592) มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงให้เห็นว่าเมื่อปัจจัยด้านองค์กรแต่ละด้านมีระดับสูงขึ้น ความสุขในการทำงานของบุคลากรก็มีแนวโน้มสูงขึ้นตามไปด้วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 200 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุ 41–50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ย 15,001–25,000 บาท ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5–9 ปี และส่วนใหญ่เป็นพนักงานจ้าง รองลงมาคือข้าราชการ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กรของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมปัจจัยด้านองค์กรอยู่ในระดับสูง ($\bar{x}$ = 3.86, S.D. = 0.54) ด้านที่สูงสุดคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้าในสายงาน ขณะที่ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ในภาพรวม

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านครอบครัวดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือจิตวิญญาณดีและน้ำใจงาม ส่วนด้านสุขภาพดีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 4 ด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลางถึงสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสุขในการทำงานบุคลากรมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากในทุกมิติของแนวคิด HAPPY 8 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านครอบครัว (Happy Family) รองลงมาคือ ด้านจิตวิญาณดี (Happy Soul) และ ด้านน้ำใจงาม(Happy Heart) แสดงให้เห็นว่าความสุขในการทำงานของบุคลากรมีรากฐานสำคัญมาจากความมั่นคงทางครอบครัว ความมีคุณค่าในงาน และความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สอดคล้องกับแนวคิด Happy Workplace ของ สสส. (2553) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรอย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์การในระยะยาว และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่อธิบายว่าทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมีบทบาทต่อความสุขในการทำงาน ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล ชาติรัมย์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา เทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งพบว่า ความสุขจากครอบครัวเป็นปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนว่าความสุขในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล แต่เกิดจากบริบทและระบบการบริหารขององค์กรเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่ระบุว่า สภาพแวดล้อมและระบบองค์กรมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงานมากกว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรัญโรจน์ ศิวรังสีรัชต์ (2568) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลพลับพลาชัย อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้แตกต่างกัน มีความสุขในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอธิบายว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรเกิดจากการบริหารองค์กร บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และการได้รับการยอมรับ มากกว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์กรกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความก้าวหน้าในสายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานในระดับปานกลางถึงสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะความก้าวหน้าในสายงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ สูงที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎี Herzberg (1959) และแนวคิด Maslow (1954) ที่เน้นความต้องการด้านการยอมรับและความสัมพันธ์ทางสังคม รวมถึงแนวคิด Happy Workplace ที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราพร วงศ์พันธุ์ (2564) ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงาน: เปรียบเทียบระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้าในสายงานและความเป็นธรรมในการประเมินผลยังเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนา เทศบาลเมืองป่าตองควรทบทวนระบบประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับภาระงานจริง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน และนำระบบคุณธรรม (Merit System) มาใช้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น ลดความคลาดเคลื่อนในการรับรู้ความไม่เป็นธรรม และยกระดับความสุขในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับ (Esteem Needs)

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าด้านสุขภาพ (Happy Body) และด้านการผ่อนคลาย (Happy Relax) มีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำกว่าเมื่อเทียบกับด้านอื่น เทศบาลเมืองป่าตองควรส่งเสริมการจัดการภาระงานให้เหมาะสม ลดความแออัดของงาน และเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร เช่น Team Building กิจกรรมนันทนาการ และกิจกรรมผ่อนคลายความเครียด รวมถึงจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีเชิงรุก และส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกในลักษณะเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้เข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

2.2 ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) แรงจูงใจในการทำงาน หรือภาวะความเครียดในการทำงาน เพื่อเพิ่มความครอบคลุมของกรอบการวิเคราะห์

2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลเมืองกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น เพื่อให้เห็นความแตกต่างเชิงบริบทและสามารถนำไปใช้กำหนดนโยบาย ในระดับกว้างขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต" สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไข และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ตลอดการดำเนินงาน รวมทั้งคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์อันมีค่า

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงผู้บริหารและบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล และการส่งเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

นภู จ้างประเสริฐ. (2560) *.ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการมีจริยธรรมในการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ทศพล ชาติรัมย์. (2561). *ความสุขในการทำงานของพนักงานเทศบาล กรณีศึกษา: เทศบาลนครแหลมฉบัง.* งานนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496, 17 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 70 ตอนที่ 14, หน้า 222–257.

ภรัญโรจน์ ศิวรังสีรัชต์. (2568). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลตำบลพลับพลาชัย อำเภอพลับพลาชัย จังหวัดบุรีรัมย์.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อัจฉราพร วงศ์พันธุ์. (2564). *ความสุขในการทำงาน: เปรียบเทียบระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อธิวัฒน์ เจี่ยวิวรรธน์กุล และคณะ. (บรรณาธิการ). (2553). สูตรลัดการสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยกรณีศึกษา 6 จังหวัด ภาคี. กรุงเทพฯ: บริษัทสองขาครีเอชั่น จำกัด.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).(2553). แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน. สืบค้นจาก www.happy8workplace.com

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

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

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

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

Factors Associated with Service Quality of Inthakhin Subdistrict Municipality, Mae Taeng District, Chiang Mai Province

นรินทิพย์ เกตุทับทิม[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Narintip Kettabtim[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
Email: narintip_k@gmail.com, chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลอินทขิล จำนวน 372 คน ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA และ Pearson's Product Moment Correlation

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าการเข้าถึงบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) เช่นเดียวกับการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับคุณภาพการให้บริการ ($p < .01$) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, การเข้าถึงบริการ, การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร, เทศบาลตำบลอินทขิล

ABSTRACT

This research study examines factors related to service quality of Inthakhin Subdistrict Municipality, Mae Taeng District, Chiang Mai Province. The objectives of the study were: (1) to examine the level of service quality of Inthakhin Subdistrict Municipality, (2) to compare public opinions on service quality classified by personal factors, and (3) to investigate the relationship between service accessibility and information communication with service quality. The sample consisted of 372 service users of Inthakhin Subdistrict Municipality, Mae Taeng District, Chiang Mai Province. This study employed a quantitative research design. Data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included Independent Sample t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient to test the hypotheses.

The research findings revealed that: 1. Overall, the public opinion regarding the service quality of Inthakhin Subdistrict Municipality, Mae Taeng District, Chiang Mai Province, was at the highest level. 2. A comparison of public opinions on service quality classified by personal factors revealed that, overall, differences in gender did not result in a statistically significant difference in opinions. Conversely, differences in age and educational levels yielded statistically significant differences in opinions toward service quality. 3. Regarding the relationship between service accessibility, information communication, and service quality, the overall findings indicated that: Service accessibility had a highly statistically significant positive correlation with service quality ($p < .01$), Similarly, information communication also had a highly statistically significant positive correlation with service quality ($p < .01$), This demonstrates that improving service accessibility and information communication plays a crucial role in enhancing the overall service quality of the municipality.

Keywords: Service Quality, Service Accessibility, Information Communication, Inthakhin Subdistrict Municipality

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการจัดบริการขั้นพื้นฐานให้ประชาชนในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นงานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บรายได้งานสาธารณสุข งานโยธา และสาธารณูปโภค ตลอดจนการรับเรื่องร้องเรียนและการมีส่วนร่วมของประชาชน ภายใต้กรอบการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) การยกระดับ "คุณภาพการบริการ" และ "ความพึงพอใจของประชาชน" จึงเป็นทั้งเป้าหมายเชิงนโยบายและตัวชี้วัดประสิทธิผลของหน่วยงานท้องถิ่น (ธนภูมิ สันติรัตนมงคล, 2566)

เทศบาล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้อิสระในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ในการบริหารงานต่าง ๆ ตามภาระกิจ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และการบริหารท้องถิ่นโดยการเลือกผู้นำเข้ามาบริหารท้องถิ่น และการมีส่วนร่วมนี้ยังเป็นรากฐาน ในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่า

ตนเองมีส่วนได้ส่วนเสียในการ ปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ดังนั้น การปกครองในรูปแบบเทศบาลจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐต้องกระทำเพื่อช่วย แก้ไขปัญหาในท้องถิ่นที่เรียกว่านโยบายสาธารณะ เช่น พัฒนาการคมนาคม การบริการด้าน การศึกษา และให้บริการด้านสวัสดิการสังคมเป็นต้น ทั้งนี้ ท้องถิ่นจะต้องมีการกำหนดแผนหรือ โครงการเพื่อมาดำเนินการตามกิจกรรมนั้น ให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีอิสระในการกำหนด กฎและข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและให้เกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด รวมทั้ง การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรภาครัฐ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2567)

การให้บริการประชาชนเป็นหน้าที่สำคัญของส่วนราชการ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันการบริหารระบบราชการมีขยายกระจายอำนาจส่วนราชการสู่ท้องถิ่น ให้สามารถขยายขอบเขตและปรับปรุงการให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชน จึงเป็นหนึ่งในภารกิจของเทศบาล ที่ต้องปฏิบัติ ปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ข้าราการจำเป็นต้องคำนึงถึงประชาชนถึงเรื่องการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ ได้ดำเนินภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือไม่ ในปัจจุบันข้าราชการมีบทบาทสำคัญในการแก้ปัญหาของประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิตของประชาชน ภายใต้นโยบายของรัฐบาล เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการและประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะทั้งหมดล้วนแล้วแต่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศชาติ ถ้าการปฏิบัติงานของส่วนราชการดี มีประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เช่นกัน (วัชรี ภูรักษา, 2562)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอินทขิลกับคุณภาพการให้บริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ, การเข้าถึงบริการ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และได้กำหนดตัวแปร ดังนี้

ด้านเนื้อหาและตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา (จงรัก เนียมประเสริฐ, 2564)

1.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

1) การเข้าถึงบริการ (อัจฉรา เชียงทอง, 2560)

2) การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร (ปาริวัฒน์ วิชัยเนตร[1] และ อัศนีย์ ณ น่าน[2], 2568)

2. คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล ตามแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml และ Berry,1988) ได้แก่

2.1 บริการที่เป็นรูปธรรม

2.2 บริการที่น่าเชื่อถือ

2.3 การตอบสนอง

2.4 การให้ความมั่นใจ

2.5 การเอาใจใส่

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5,236 คน (ข้อมูลประชากร อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่, เทศบาลตำบลอินทขิล, 2568)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ประชาชนเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5,236 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 372 คน

ด้านเวลาและสถานที่

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือ เดือน เมษายน - กรกฎาคม พ.ศ. 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ กล่าวโดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างถึงใน วิรัตน์ ชนะสิมมา[1] และทตมัล แสงสว่าง[2], 2564) ได้อธิบายว่าคุณภาพเกิดจากการเปรียบเทียบจนเกิดผลที่ได้รับจากการบริการกับสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ ทั้งนี้ Parasuraman, Zeithaml and Berry(1985) ได้นำเสนอการวัดคุณภาพการบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) สมรรถนะ (Competency) การเข้าถึง (Access) ความสุภาพ (Courtesy) ความไว้วางใจ (Credibility) การสื่อสาร (Communication) ความเข้าใจ/ความรู้ (Understanding/ Knowing) ความปลอดภัย (Security)

สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) ได้ปรับลดเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) 2. การตอบสนอง (Responsiveness) 3. ความมั่นใจ (Assurance) 4. การเอาใจใส่ (Empathy) 5. สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

นิรชา รักตลาด และคณะ (2566) ได้อธิบายว่า การบริการสาธารณะมีรากฐานมาจากแนวคิดที่สังเคราะห์หลักการทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับศาสตร์อื่นๆ เพื่อประโยชน์ทางการเมืองและการบริหาร เพราะเชื่อว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นของรัฐประศาสนศาสตร์หรือเป็นทางออกอย่างหนึ่งได้จากฐานคติที่สำคัญของแนวคิดทางเลือกสาธารณะ จึงเป็นการให้ความสำคัญกับปัจเจกกับบุคคล การกระจายอำนาจการส่งเสริมการแข่งขัน เป็นการตัดสินใจตามหลักเหตุผลประสิทธิภาพสูงสุด ในการใช้ทรัพยากรการยอมรับความแตกต่างและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย และพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล และยังคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพอีก

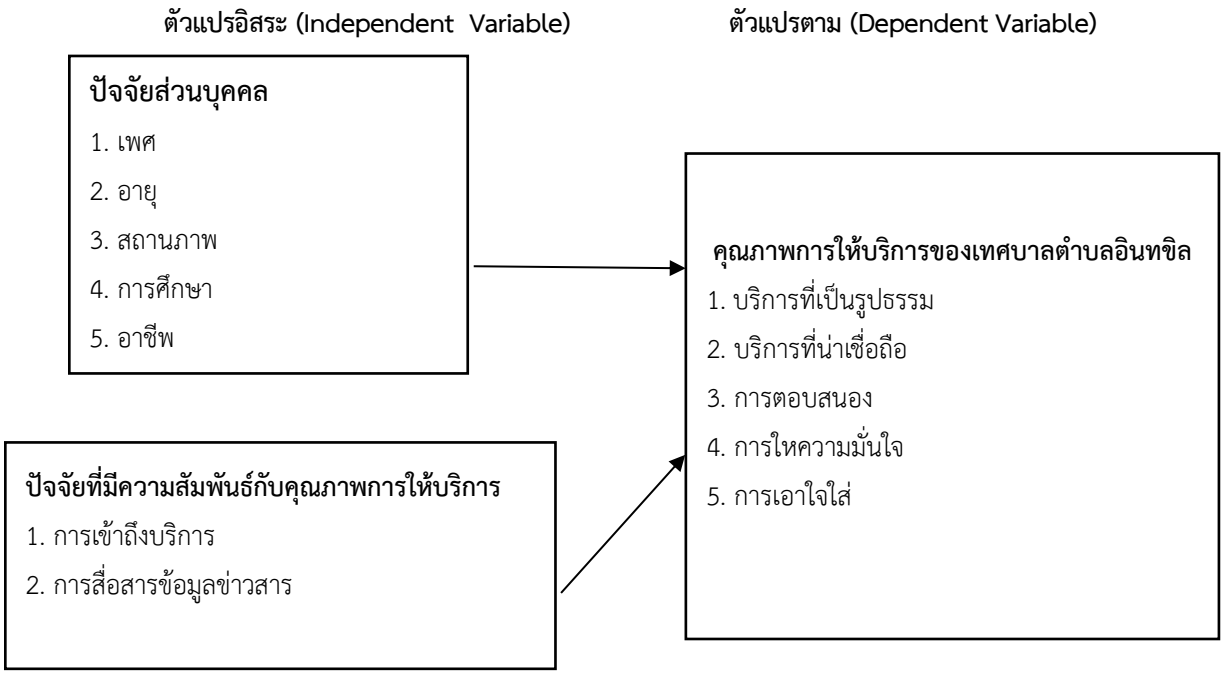
ทศพล ปรีชาศิลป์และคณะ (2568) การเข้าถึงบริการเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมความสามารถของประชาชนในการรับ บริการสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทฤษฎีการเข้าถึงบริการแบ่งการเข้าถึงออกเป็นหลายมิติ ได้แก่ การเข้าถึงทางกายภาพ (Physical Access) การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ (Economic Access) การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural Access) และการเข้าถึงข้อมูล (Information Access) การเข้าถึงทางกายภาพ เกี่ยวข้องกับที่ตั้งของสถานที่ให้บริการ ระยะทาง เวลา การเปิด-ปิดบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ การเข้าถึงทางเศรษฐกิจ พิจารณา ค่าใช้จ่าย ค่าเดินทาง และค่าเสียโอกาสในการใช้บริการ การเข้าถึงทางสังคมและวัฒนธรรม ครอบคลุม ปัจจัยทางภาษา ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่อการใช้บริการ การเข้าถึงข้อมูล เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความพร้อมใช้ของบริการ วิธีการใช้บริการ และสิทธิที่ควรได้รับ

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

วริกา คงควร (2563) กล่าวว่า การสื่อสารถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการใช้ชีวิตของมนุษย์ มนุษย์มีวิวัฒนาการยาวนานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันมาอย่างต่อเนื่อง ในการคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รูปแบบของการสื่อสารข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยก็ต้องใช้การสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่เราควรเรียนรู้ การสื่อสารข้อมูล (Data Communications) คือกระบวนการรูปแบบหนึ่งในการถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ (Transmission) หรือ เรียกว่าต้นทางกับปลายทางก็ได้ ผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์เป็นตัวกลางในการส่งข้อมูล ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันผ่านการสื่อสารทางช่องทางนั้น ๆ

วิชัย ชาญอาวุธ (2564) ได้อธิบายว่า การจัดหาข้อมูลข่าวสารของราชการให้กับประชาชนผู้ขอเป็นการเฉพาะรายนี้แตกต่างจาก 2 วิธีแรก ซึ่ง 2 วิธีแรกได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ข้อมูลข่าวสารของราชการประเภทใดที่ต้องนำมาเปิดเผยโดยนำไป ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและข้อมูลข่าวสารของราชการประเภทใดที่จะต้องนำมาเปิดเผยได้โดยการจัดไว้ให้ ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตลอดเวลา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนเขตพื้นที่เทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5,236 คน (ข้อมูลประชากร อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 372 คน โดยวิเคราะห์จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ สูตรของ Yamane (1973) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 372 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

สูตรร้อยละ $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

กำหนดให้ เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N = ขนาดของประชากร
e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น

แทนค่า $n = \frac{5,236}{1+5,236(0.05)^2}$

n = 372

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โดยการวัดระดับแบบ Rating Scale 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการวัดระดับแบบ Rating Scale 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เปิดโอกาสให้เสนอแนวทางหรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่เข้ามารับบริการที่เทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้คำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยนำไปใช้ที่เทศบาลตำบลบ้านถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดแพร่ และนำมาหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบัค (Cronbach's alpha Coefficient) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามรายข้อ ซึ่งค่า α ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์และอัจฉรา ชานิประศาสน์, 2545) โดยได้ความความเชื่อมั่นรวมทั้งแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค = 0.96

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยแนะนำตัวผู้วิจัย จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลอินทขิล เพื่อขออนุญาตเข้าไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่เทศาบาลตำบลอินทขิล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทฤษฎีทางสถิติมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ แบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการได้แก่ ความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล

2. การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยการใช้สถิติ t-Test ในการหาค่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับด้านเพศ และใช้สถิติ One-way ANOVAในการหาค่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับด้านอายุและระดับการศึกษา ในการวัดหาความสัมพันธ์ของตัวแปร2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันที่แต่ละตัว มีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 มีสถานภาพสมรส จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเข้าถึงบริการที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 ปัจจัยการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ปัจจัยการเข้าถึงบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก	4.83	0.421	มากที่สุด
2. เทศบาลมีที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	4.82	0.425	มากที่สุด
3. สามารถติดต่อเทศบาลผ่านช่องทางออนไลน์หรือโทรศัพท์ได้สะดวก	4.76	0.511	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการเข้ารับบริการมีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย	4.77	0.467	มากที่สุด
5. เวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสมต่อประชาชน	4.81	0.428	มากที่สุด
ภาพรวม	4.80	0.384	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.384) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.83, S.D. = 0.421) รองลงมาคือ เทศบาลมีที่จอดรถและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.82, S.D. = 0.425) ด้านเวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสมต่อประชาชน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = 0.428) ขั้นตอนการเข้ารับบริการมีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับ

มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = 0.467) และสามารถติดต่อเทศบาลผ่านช่องทางออนไลน์หรือโทรศัพท์ได้สะดวกซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.511)

3. **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการสื่อสารข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ**

ตารางที่ 2 ปัจจัยการสื่อสารข้อมูล โดยภาพรวมและรายข้อ

ปัจจัยการสื่อสารข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการรับบริการได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.80	0.450	มากที่สุด
2. ป้ายประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน ครบถ้วน	4.76	0.488	มากที่สุด
3. การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก	4.80	0.450	มากที่สุด
4. ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.74	0.534	มากที่สุด
5. ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก	4.76	0.486	มากที่สุด
ภาพรวม	**4.80**	**0.384**	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารข้อมูล ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.384) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการรับบริการได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.450) การเดินทางมายังเทศบาลมีความสะดวก ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.450) รองลงมาคือ ป้ายประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนครบถ้วน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.488) ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.486) และข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.534)

4. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลในภาพรวม

ตารางที่ 3 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลในภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.76	0.436	มากที่สุด
2	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.75	0.462	มากที่สุด
3	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.75	0.494	มากที่สุด

4	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.74	0.491	มากที่สุด
5	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.73	0.508	มากที่สุด
ภาพรวม	คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล	4.75	0.478	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.75, S.D. = 0.478) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.436) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.75) ถัดมาคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = 0.491) และ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x}$ = 4.73, S.D. = 0.508) ตามลำดับ โดยทุกด้านอยู่ในระดับความคิดเห็น มากที่สุด

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	t-test	t = -0.686	0.493	ไม่แตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
อายุ	One-way ANOVA	F = 4.65	0.001**	แตกต่างกัน (ยอมรับสมมติฐาน)
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 5.08	0.001**	แตกต่างกัน (ยอมรับสมมติฐาน)

หมายเหตุ: p < .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนที่มี เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = -0.686, Sig. = 0.493) จึง ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ส่วนประชาชนที่มี อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 4.65, Sig. = 0.001) และประชาชนที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ก็มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 5.08, Sig. = 0.001) จึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งสองประเด็น

สมมติฐานที่ 2 การเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ	r	ระดับความสัมพันธ์	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การเข้าถึงบริการ	0.814***	สูงมาก	.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร	0.866***	สูงมาก	.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

หมายเหตุ: *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการในระดับสูงมากและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.866, p = .001) รองลงมาคือ การเข้าถึงบริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากเช่นกัน (r = 0.814, p = .001) จึงสรุปได้ว่า เมื่อประชาชนมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ในทุกด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้, ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ, ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ส่วนเพศ ชาย มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 มีสถานะภาพสมรส จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านการสื่อสารข้อมูล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอนการรับบริการ,ป้ายประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนครบถ้วน, ประชาชนสามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวก, เวลาการเปิดให้บริการมีความเหมาะสมต่อประชาชน และข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ของเทศบาลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิลโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ขณะที่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เทศบาลตำบลอินทขิลมีการจัดสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม รวมทั้งบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและระเบียบของทางราชการ ทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการแม้จะอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น อาจสะท้อนว่าประชาชนยังคาดหวังให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ความคล่องตัว และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา โปหา (2563) พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการโดย ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริการอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985)) ที่เสนอว่าคุณภาพการให้บริการเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ซึ่งหากองค์กรสามารถพัฒนาองค์ประกอบเหล่านี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลอินทขิล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของเทศบาลมีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการตามเพศ ส่งผลให้ผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิงรับรู้คุณภาพการให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

ในขณะที่ประชาชนที่มี อายุ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ประชาชนแต่ละช่วงวัยและแต่ละระดับการศึกษามีประสบการณ์ ความคาดหวัง และรูปแบบการรับรู้ต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงหรืออยู่ในวัยทำงานอาจคาดหวังความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น จึงส่งผลให้การประเมินคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจงรัก เนียนประเสริฐ (2565) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุขไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องในด้านอายุ สถานภาพ และอาชีพ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงบริการและการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลอินทขิลกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงบริการ และ การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.866) รองลงมาคือการเข้าถึงบริการ (r = 0.814)

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อเทศบาลสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก จะส่งผลให้ประชาชนรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลดีขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ การสื่อสารข้อมูลข่าวสารถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ลดความคลาดเคลื่อนในการรับบริการ และเสริมสร้างความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ขณะที่การเข้าถึงบริการที่สะดวก ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ ช่องทางการติดต่อ หรือเวลาให้บริการ จะช่วยลดภาระของประชาชนและเพิ่มประสิทธิภาพในการรับบริการ ส่งผลให้เกิดการรับรู้เชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร

ผลการศึกษานี้สะท้อนแนวคิดการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่มุ่งเน้น การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered Service) (ธิติวรรณ เหมพิทักษ์, 2565) โดยให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการ ความโปร่งใส การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการเข้าถึงบริการ

1. พัฒนาช่องทางการติดต่อออนไลน์และโทรศัพท์ เช่น ระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (Chatbot) หรือ Call Center) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

2. รักษามาตรฐานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

1.2 ด้านการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

1. ปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และ LINE Official Account ให้เป็นปัจจุบันและเข้าถึงได้ง่าย

2. ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อประชาสัมพันธ์ให้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตัวอักษรชัดเจน เหมาะกับผู้สูงอายุ

3. จัดทำคู่มือหรืออินโฟกราฟิกประกอบการให้บริการ เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าใจขั้นตอนการรับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

1. ปรับปรุงเอกสาร แบบฟอร์ม และคู่มือการรับบริการให้เข้าใจง่ายและลดความซ้ำซ้อน

2. เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยบริหารคิวและกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน

3. ส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในเชิงลึก

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความพร้อมด้านเทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งอื่น เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดีและนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือ เป็นอย่างดีอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์ วิวัฒน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร กรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการและจัดทำสาระนิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของสาระนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาต่อบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2567). *คู่มือการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA)*. กระทรวงมหาดไทย.

จงรัก เนียนประเสริฐ. (2564). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีดการพิมพ์

วิรัตน์ ชนะสิมมา[1] และทตมัล แสงสว่าง[2] .(2564).คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. จังหวัดข่อนแก่น

วัชรี ภูรักษา. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการเทศบาลตำบลไม้ยา อ.พญาเม็งราย จ.เชียงราย. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

วริกา คงควร. (2563). *การสื่อสารข้อมูล*. https://www.scimath.org/lesson-technology/item/10561-2019-08-28-02-44-55: สืบค้นเมื่อ 25 พ.ค. 69

วัลภา โปหา. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ

วิรัตน์ ชนะสิมมา[1] และทตมัล แสงสว่าง[2] .(2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น*. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. จังหวัดข่อนแก่น

ปาริวัฒน์ วิชัยเนตร[1] และ อัศนีย์ ณ น่าน[2]. (2568). *ปัจจัยการสื่อสารและการบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการในเขตเทศบาลตำบลห้วยซ้อ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย*.

ทศพล ปรีชาศิลป์ และคณะ (2568). *รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเพชรเมืองทอง อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง*.รายงานการวิจัย.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ธนภูมิ สันติรัตนมงคล. (2566). *การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน*. วารสารวิทยาการจัดการการบริหารสาธารณะและเอกชน ปีที่1 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2566. กรุงเทพฯ

ธิติวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). *คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง*. งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อัจฉรา เชียงทอง. (2560). *คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย*. กรุงเทพฯ: วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 12-40.

Yamane, T. (1973). Statistics an Introductory Analysis. (3 rd ed.) New York: Harper and Row

ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเล: กรณีศึกษาชลบุรี สงขลา และภูเก็ต

Communication Management Factors Affecting Public Awareness of The Roles of The Thai Maritime Enforcement Command Center (Thai-MECC) Among Residents of Coastal Provinces: A Case Study of Chonburi, Songkhla, and Phuket Provinces

พัชรีวรรณ อุดมเวชสกุล[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Patchareewan Udomvessakun[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501913@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล 2) ศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล และ 3) เปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต ของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชายฝั่งทะเล ได้แก่ จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.637) 2) ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.643) 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการการสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล โดยมุ่งเน้นการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม การออกแบบเนื้อหาให้สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และการสื่อสารเชิงรุกเพื่อเสริมสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน

คำสำคัญ: การจัดการการสื่อสาร; การรับรู้; ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the level of public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center (Thai-MECC); (2) investigate the communication management factors affecting public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center; and (3) compare the levels of public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center among residents in the coastal provinces of Chonburi, Songkhla, and Phuket. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 400 residents living in the coastal provinces of Chonburi, Songkhla, and Phuket. Participants were selected using a non-probability convenience sampling method. Data were collected through a structured questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including mean, and standard deviation. The research hypotheses were tested using inferential statistics, including one-way analysis of variance (One-way ANOVA) and multiple regression analysis, at the 0.05 level of statistical significance.

The findings revealed that: (1) the overall level of public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center was high ($\bar{X}$ = 3.82, S.D. = 0.637); (2) communication management factors affecting public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center were also rated at a high level ($\bar{X}$ = 3.71, S.D. = 0.643); and (3) personal factors, including gender, age, educational level, occupation, and province of residence, significantly influenced public awareness regarding the roles of the Thai Maritime Enforcement Command Center at the 0.05 level of statistical significance.

The findings of this study can be applied as practical guidelines for improving the communication management of the Thai Maritime Enforcement Command Center. The recommendations emphasize the selection of appropriate communication channels, the development of communication content that aligns with the characteristics of target audiences, and the implementation of proactive communication strategies to enhance public awareness and strengthen public confidence in the roles and missions of the organization.

Keywords: Communication Management; Public Awareness; Thai Maritime Enforcement Command Center (Thai-MECC)

บทนำ

ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และภูมิรัฐศาสตร์โลก พื้นที่ทางทะเลได้กลายเป็นมิติยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในฐานะแหล่งทรัพยากร เส้นทางคมนาคม และพื้นที่เชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ แนวคิดเศรษฐกิจทางทะเลหรือ "เศรษฐกิจสีน้ำเงิน" (Blue Economy) ได้สะท้อนให้เห็นว่าทะเลมิได้เป็นเพียงทรัพยากรธรรมชาติ หากแต่ยังเป็นฐานสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจ การจ้างงาน และการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยองค์การสหประชาชาติได้ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืนมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับเป้าหมาย

การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะเป้าหมายที่ 14 ว่าด้วยการใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเลอย่างยั่งยืน (United Nations, 2015) และในขณะเดียวกัน ธนาคารโลกได้เสนอว่าเศรษฐกิจสีน้ำเงินเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจควบคู่ไปกับการอนุรักษ์ทรัพยากรและระบบนิเวศทางทะเล (World Bank & United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2017) การรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลจึงเป็นภารกิจที่ครอบคลุมทั้งด้านการคุ้มครองอธิปไตย การรักษาความปลอดภัยทางทะเล และการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากทะเลอย่างสมดุลและยั่งยืน ประเทศไทยในฐานะรัฐชายฝั่งที่มีศักยภาพแลผลประโยชน์ทางทะเลจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการและกลไกด้านความมั่นคงทางทะเลที่มีประสิทธิภาพรองรับ

สืบเนื่องจากการที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีพื้นที่ทางทะเลและชายฝั่งยาวกว่า 3,000 กิโลเมตร ซึ่งทะเลมีบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ ความมั่นคง และทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ ทั้งในด้านการประมง การขนส่งทางทะเล การท่องเที่ยว และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ (กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง, 2556) การใช้ประโยชน์จากทะเลยังต้องเผชิญกับปัญหาหลากหลายประการ เช่น การทำประมงผิดกฎหมาย การลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย การค้ามนุษย์ การบังคับใช้แรงงานทางทะเล การก่อการร้ายทางทะเล รวมถึงภัยพิบัติทางทะเลที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ, 2566) และเพื่อตอบสนองต่อความท้าทาย รวมทั้งเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว รัฐบาลจึงได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) หรือ Thai Maritime Enforcement Command Center (Thai-MECC) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่วางแผน อำนวยการ ประสานงานและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล รวมทั้งป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตทางทะเลของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล พ.ศ. 2562, 2562)

การดำเนินงานของ ศรชล. จึงมิได้มีบทบาทเพียงเชิงปฏิบัติการด้านความมั่นคงเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ในการสร้างการรับรู้ ความเชื่อมั่น และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ชายฝั่ง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่า ศรชล. จะมีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติทางทะเล แต่ในทางปฏิบัติประชาชนในพื้นที่ชายฝั่งจำนวนมาก ยังคงมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานดังกล่าวแตกต่างกัน การรับรู้ของภาคประชาชนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความร่วมมือในการสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเลซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมทางทะเล ทั้งนี้ จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต นับเป็นพื้นที่สำคัญทางทะเลของประเทศไทย และเป็นที่ตั้งของ ศรชล.ภาค 1 ศรชล.ภาค 2 และ ศรชล.ภาค 3 ซึ่งทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินแนวโน้มของสถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของชาติทางทะเลในพื้นที่รับผิดชอบ (คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 64/2563 เรื่อง การจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน หน้าที่และอำนาจของส่วนงาน และอัตรากำลังของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล, 2563) หากระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาท อำนาจหน้าที่ของ ศรชล. อยู่ในระดับต่ำหรือไม่ทั่วถึง อาจนำไปสู่ปัญหาหลายประการทั้งในมิติความมั่นคง การบริหารจัดการและความร่วมมือระหว่างรัฐกับประชาชน

จากความสำคัญของบทบาทและการทำงานของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี สงขลา และภูเก็ต และปัญหาการรับรู้ดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของ ศรชล. ของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว ซึ่งผลการวิจัยนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาการสื่อสารเชิงนโยบายเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐกับประชาชนในการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลได้ในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต ของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

1.1 เพศที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

1.2 อายุที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

1.4 อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

1.5 จังหวัดที่อาศัยอยู่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

2.1 การกำหนดช่องทางการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

2.2 การกำหนดเนื้อหาการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

2.3 การกำหนดรูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

ขอบเขตของการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเล: กรณีศึกษาชลบุรี สงขลา และภูเก็ต นี้ได้ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การจัดการการสื่อสาร และการรับรู้ของประชาชน โดยได้บูรณาการจากแนวคิดนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ กิติมา สุรสนธิ (2541), Schiffman & Wisenblit (2019), Wang et al. (2022), จิตตินันท์ ตั้งประเสริฐ (2563), Griffin et al. (2023) และ McLeod (2023) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ และปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร ประกอบด้วย การกำหนดช่องทางการสื่อสาร การกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร และการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ส่วนกรอบแนวคิดตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล. ความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล. การตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล. และการประเมินการปฏิบัติงานของ ศรชล.

ด้านพื้นที่

เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเลที่เป็นที่ตั้งของ ศรชล.ภาค ได้แก่ จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2569 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2569

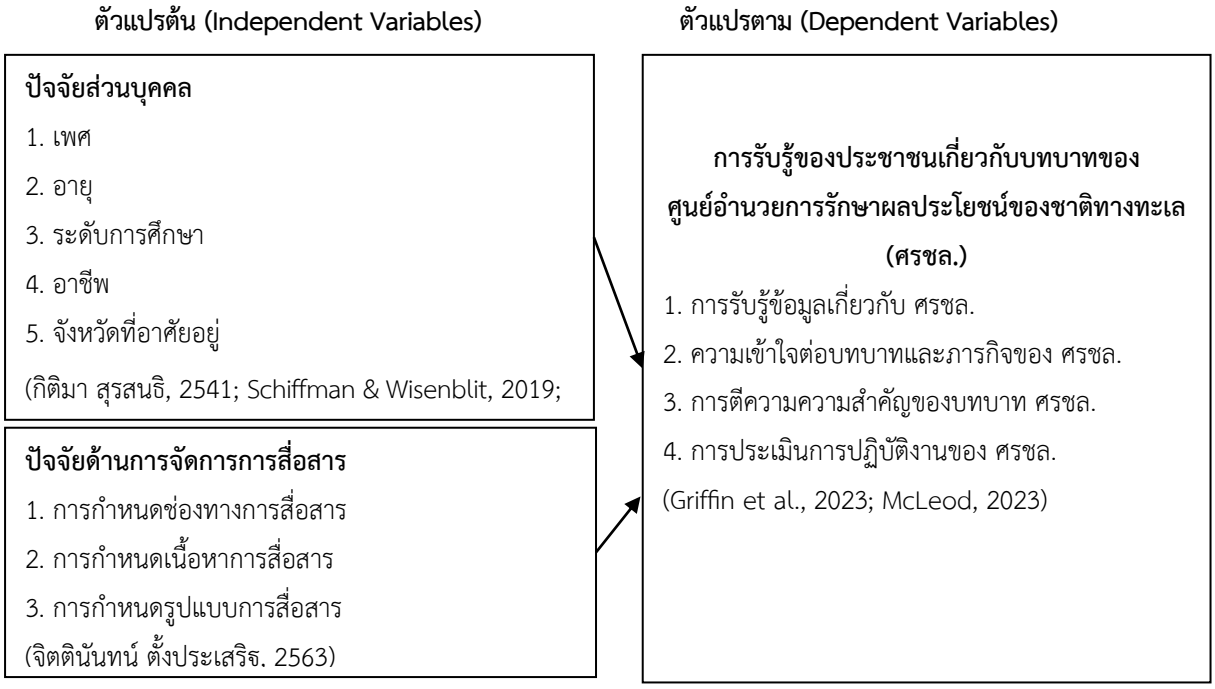
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้อาศัยแนวคิดลักษณะทางประชากร (Demographic Characteristics) ร่วมกับแนวคิดการจัดการการสื่อสารภาครัฐ (Government Communication) และทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล โดยแนวคิดด้านลักษณะทางประชากร อธิบายว่า บุคคลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ย่อมมีประสบการณ์ ความสนใจ พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และการตีความข้อมูลแตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของการรับรู้และการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐ (Schiffman & Wisenblit, 2019; Solomon, 2020) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา สุรสนธิ (2541) ที่อธิบายว่าลักษณะทางประชากรมีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตีความ และความเข้าใจในการสื่อสาร รวมทั้งผลการศึกษาของ Wang et al. (2022) พบว่า คุณภาพการสื่อสารของภาครัฐสามารถส่งเสริมการรับรู้และความตระหนักของประชาชนได้ โดยเฉพาะเมื่อข้อมูลมีความชัดเจน น่าเชื่อถือ และเข้าถึงได้ง่าย

นอกจากนี้ แนวคิดการจัดการการสื่อสารภาครัฐของ จิตตินันทน์ ตั้งประเสริฐ (2563) อธิบายว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิผลควร ประกอบด้วย การกำหนดช่องทางการสื่อสาร การกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร และการกำหนดรูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสมและก่อให้เกิดความเข้าใจ ขณะที่ทฤษฎีการรับรู้อธิบายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลคัดเลือก จัดระเบียบ และตีความข้อมูลตามประสบการณ์ ความรู้ และบริบทของตน (Robbins & Judge, 2022; Griffin et al., 2023) ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดกรอบแนวคิดว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้บทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลของประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายฝั่งทะเล: กรณีศึกษาชลบุรี สงขลา และภูเก็ต มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชายฝั่งทะเล ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 1,635,525 คน, จังหวัดสงขลา จำนวน 1,431,107 คน และจังหวัดภูเก็ต จำนวน 429,583 คน (สำนักทะเบียนกลาง, 2567) รวมทั้งสิ้นจำนวน 3,496,215 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดชายฝั่งทะเล ได้แก่ จังหวัดชลบุรี สงขลา และภูเก็ต จำนวนรวมทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ที่เลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เฉพาะผู้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ รวมทั้งหมด 400 ชุด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร ประกอบด้วย การกำหนดช่องทางการสื่อสาร การกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร และการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร และตอนที่ 3 ระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล. ความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล. การตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล. และการประเมินการปฏิบัติงานของ ศรชล. ตอนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นมาตรส่วนประมาณค่าตามวิธีการของ Likert มีกำหนดคะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายแต่มีลักษณะและคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกัน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.979 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี สงขลา และภูเก็ต โดยใช้แบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์ และแบบสอบถามภาคสนาม โดยผู้เก็บข้อมูลภาคสนามเป็นเจ้าหน้าที่ของ ศรชล. ในแต่ละพื้นที่ ติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบประเมินด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) กำหนดเกณฑ์คะแนน (Best, J.W. and Kahn, J.V., 2006) ดังนี้ 4.51–5.00 หมายถึง มากที่สุด, 3.51–4.50 หมายถึง มาก, 2.51– 3.50 หมายถึง ปานกลาง, 1.51–2.50 หมายถึง น้อย และ 1.00–1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

4.2 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่

สมมติฐานที่ 2 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ภายใต้การทดสอบเงื่อนไขทางสถิติอย่างเคร่งครัด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 46.50) มีอายุ 30–39 ปี (ร้อยละ 36.50) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 86.80) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 30.00) และมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดชลบุรี (ร้อยละ 67.50)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร (n = 400)

ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการกำหนดช่องทางการสื่อสาร			
1.1 ศรชล. มีช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.80	.749	มาก
1.2 ช่องทางการสื่อสารของ ศรชล. มีความหลากหลายเหมาะสมกับประชาชน	3.87	.765	มาก
1.3 ท่านสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. ผ่านสื่อออนไลน์ได้สะดวก	3.64	.913	มาก
1.4 ศรชล. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์อย่างเหมาะสม	3.54	.765	มาก
1.5 ท่านสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลจาก ศรชล. ได้สะดวก	3.77	.846	มาก
1.6 ศรชล. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	3.71	.824	มาก
1.7 ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีความรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์	3.64	.747	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.71	.602	มาก
2. ด้านการกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร			
2.1 เนื้อหาที่ ศรชล. เผยแพร่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.59	.845	มาก
2.2 ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ	3.47	.878	ปานกลาง
2.3 เนื้อหาที่เผยแพร่มีความครบถ้วนเพียงพอต่อความเข้าใจ	3.74	.851	มาก
2.4 ศรชล. อธิบายบทบาทและภารกิจของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน	3.73	.816	มาก
2.5 เนื้อหาที่เผยแพร่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจบทบาทของ ศรชล. มากขึ้น	3.70	.743	มาก
2.6 ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ชายฝั่งทะเล	3.91	.828	มาก
2.7 เนื้อหาการสื่อสารสามารถสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงทางทะเลได้	3.70	.772	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.69	.655	มาก
3. ด้านการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร			
3.1 รูปแบบการสื่อสารของ ศรชล. มีความเหมาะสมกับประชาชน	3.68	.967	มาก
3.2 การนำเสนอข้อมูลของ ศรชล. มีความน่าสนใจ	3.63	.916	มาก
3.3 ศรชล. ใช้สื่อภาพ เสียง หรือมัลติมีเดียช่วยให้เข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น	3.67	1.043	มาก
3.4 การประชาสัมพันธ์ของ ศรชล. เอื้อต่อการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน	3.97	.705	มาก
3.5 ศรชล. มีการจัดกิจกรรมหรือการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม	3.70	.869	มาก
3.6 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.66	.903	มาก

ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
3.7 รูปแบบการสื่อสารของ ศรชล. ช่วยส่งเสริมการรับรู้บทบาทของหน่วยงาน	3.77	.956	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.73	.744	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.71**	**.643**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.71, S.D. = 0.643) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดรูปแบบการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการกำหนดช่องทางการสื่อสาร และด้านการกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ของ ศรชล. เอื้อต่อการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ($\bar{x}$ = 3.97) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ชายฝั่งทะเล ($\bar{x}$ = 3.91) และช่องทางการสื่อสารของ ศรชล. มีความหลากหลายเหมาะสมกับประชาชน ($\bar{x}$ = 3.87) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ($\bar{x}$ = 3.47) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) (n = 400)

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล.			
1.1 ท่านรู้จักหน่วยงานศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)	3.87	1.053	มาก
1.2 ท่านทราบถึงบทบาทและภารกิจหลักของ ศรชล.	3.91	.869	มาก
1.3 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ ศรชล. อย่างต่อเนื่อง	3.80	.906	มาก
1.4 ท่านทราบว่า ศรชล. มีหน้าที่รักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล	3.87	.955	มาก
1.5 ท่านรับรู้กิจกรรมหรือโครงการของ ศรชล. ในพื้นที่ของท่าน	3.77	.842	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.85	.761	มาก
2. ด้านความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล.			
2.1 ท่านเข้าใจบทบาทของ ศรชล. ในการดูแลความมั่นคงทางทะเล	3.94	.852	มาก
2.2 ท่านเข้าใจบทบาทของ ศรชล. ในการช่วยเหลือประชาชนทางทะเล	4.11	.869	มาก
2.3 ท่านเข้าใจภารกิจของ ศรชล. ในการป้องกันภัยคุกคามทางทะเล	3.77	1.024	มาก
2.4 ท่านเข้าใจการประสานงานระหว่าง ศรชล. กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.74	.771	มาก
2.5 ท่านเข้าใจบทบาทของ ศรชล. ในการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเล	3.94	.816	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.90	.732	มาก
3. ด้านการตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล.			
3.1 ท่านเห็นว่า ศรชล. มีความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศ	3.67	.827	มาก

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.)	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
3.2 ท่านเห็นว่าการดำเนินงานของ ศรชล. เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ชายฝั่ง	3.74	.725	มาก
3.3 ท่านเห็นว่า ศรชล. มีบทบาทสำคัญในการป้องกันปัญหาทางทะเล	3.91	.910	มาก
3.4 ท่านเห็นว่าการสื่อสารของ ศรชล. ช่วยสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน	3.74	.813	มาก
3.5 ท่านเห็นว่า ศรชล. มีส่วนช่วยส่งเสริมความปลอดภัยทางทะเล	3.93	.681	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.80	.637	มาก
4. ด้านการประเมินการปฏิบัติงานของ ศรชล.			
4.1 ท่านพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ศรชล.	3.81	.792	มาก
4.2 ท่านเห็นว่า ศรชล. ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	.686	มาก
4.3 ท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ ศรชล.	3.47	.715	ปานกลาง
4.4 ท่านเห็นว่า ศรชล. สามารถตอบสนองต่อปัญหาทางทะเลได้อย่างเหมาะสม	3.77	.762	มาก
4.5 โดยภาพรวม ท่านเห็นว่า ศรชล. มีบทบาทสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ	3.94	.771	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.74	.581	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.82**	**.637**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.82, S.D. = 0.637) โดยด้านความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล. มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล. ด้านการตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล. และด้านการประเมินการปฏิบัติงานของ ศรชล. ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประชาชนเข้าใจบทบาทของ ศรชล. ในการช่วยเหลือประชาชนทางทะเล ($\bar{x}$ = 4.11) รองลงมาคือ โดยภาพรวมเห็นว่า ศรชล. มีบทบาทสำคัญต่อสังคมและประเทศชาติ ($\bar{x}$ = 3.94) และเข้าใจบทบาทของ ศรชล. ในการดูแลความมั่นคงทางทะเลและการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเล ($\bar{x}$ = 3.94) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ ศรชล. ($\bar{x}$ = 3.47) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล.

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	หญิง	3.93	4.750	.009	ยอมรับสมมติฐาน
อายุ	40–49 ปี	3.99	5.283	.001	ยอมรับสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.30	12.763	.000	ยอมรับสมมติฐาน
อาชีพ	เกษตรกร/ประมง	4.00	19.436	.000	ยอมรับสมมติฐาน
จังหวัดที่อาศัยอยู่	สงขลา	4.03	7.798	.000	ยอมรับสมมติฐาน

p-value < .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. < .05) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย โดยกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด ได้แก่ เพศหญิง ($\bar{X}$ = 3.93) อายุ 40–49 ปี ($\bar{X}$ = 3.99) ผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}$ = 4.30) กลุ่มเกษตรกร/ประมง ($\bar{X}$ = 4.00) และ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา ($\bar{X}$ = 4.03)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล.

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	S.E.	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.778	.099		7.867	.000		
การกำหนดช่องทางการสื่อสาร	.024	.066	.023	.372	.710	.149	6.701
การกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร	.339	.056	.348	6.077	.000*	.176	5.685
การกำหนดรูปแบบการสื่อสาร	.456	.053	.533	8.567	.000*	.149	6.712
ตัวแปรตาม: การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล.							
R = .878, R^2 = .771, S.E. =.30580, F=445.538, Sig.=.000, Durbin Watson=1.707							

p-value < .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารสามารถร่วมกันอธิบายการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ได้ร้อยละ 77.10 (R^2 = .771) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 445.538, Sig. = .000) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่า การกำหนดรูปแบบการสื่อสาร (Beta = .533, Sig. = .000) และ การกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร (Beta = .348, Sig. = .000) ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการกำหนดรูปแบบการสื่อสารมีอิทธิพลมากที่สุด ขณะที่ การกำหนดช่องทางการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = .710) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 และ 2.3 และปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 (S.D. = 0.637) แสดงให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้บทบาทของหน่วยงานในระดับค่อนข้างดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล. ($\bar{X}$ = 3.90) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล. ($\bar{X}$ = 3.85) ด้านการตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล. ($\bar{X}$ = 3.80) และด้านการประเมินการปฏิบัติงานของ ศรชล. ($\bar{X}$ = 3.74) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า

ประชาชนมีทั้งการรับรู้ ความเข้าใจ และการประเมินบทบาทของหน่วยงานในทิศทางที่ค่อนข้างเป็นบวก ซึ่งในรายละเอียดด้านการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศรชล. พบว่า ประชาชนทราบถึงบทบาทและภารกิจหลักของหน่วยงานในระดับสูง แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านการรับรู้กิจกรรมหรือโครงการในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านนี้ ส่วนด้านความเข้าใจต่อบทบาทและภารกิจของ ศรชล. พบว่า ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทด้านการช่วยเหลือประชาชนทางทะเลสูงที่สุด ขณะที่ความเข้าใจเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานยังมีระดับต่ำกว่าประเด็นอื่น และด้านการตีความความสำคัญของบทบาท ศรชล. พบว่า ประชาชนเห็นว่า ศรชล. มีความสำคัญต่อการส่งเสริมความปลอดภัยทางทะเล และการป้องกันปัญหาทางทะเลในระดับสูง แต่การรับรู้ถึงความสำคัญต่อความมั่นคงของประเทศยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับประเด็นอื่น ในขณะที่ด้านการประเมินการปฏิบัติงาน พบว่า ประชาชนมีความเห็นเชิงบวกต่อบทบาทของ ศรชล. ในภาพรวม แต่ยังมีข้อสังเกตสำคัญคือ ระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนมีการรับรู้และความเข้าใจต่อบทบาทของ ศรชล. อยู่ในระดับมากในทุกมิติ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มการรับรู้กิจกรรมในพื้นที่ การเสริมสร้างความเข้าใจด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารและการรับรู้ของประชาชนในระยะยาว

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 (S.D. = 0.643) แสดงให้เห็นว่าการจัดการการสื่อสารของหน่วยงานอยู่ในระดับที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองต่อประชาชนได้ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.73) รองลงมาคือ ด้านการกำหนดช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.71)และด้านการกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร ($\bar{X}$ = 3.69) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าทั้งรูปแบบ ช่องทาง และเนื้อหาการสื่อสารของ ศรชล. มีความเหมาะสมในระดับที่ประชาชนสามารถรับรู้และเข้าถึงข้อมูลได้ดี ในรายละเอียดพบว่าด้านการกำหนดช่องทางการสื่อสาร ประชาชนเห็นว่าช่องทางการสื่อสารของ ศรชล. มีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย แต่ยังมีข้อที่ควรพัฒนาในด้านการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ด้านการกำหนดเนื้อหาการสื่อสาร พบว่า ประชาชนเห็นว่าข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. มีประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่ชายฝั่งทะเล และมีความครบถ้วนเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของประชาชน ส่วนด้านการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร พบว่า การประชาสัมพันธ์ของ ศรชล. สามารถสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี และช่วยส่งเสริมการรับรู้บทบาทของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าการนำเสนอข้อมูลบางส่วนยังมีความน่าสนใจในระดับปานกลาง แต่โดยรวมยังอยู่ในระดับมาก โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การจัดการการสื่อสารของ ศรชล. มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในระดับมากในทุกด้าน แต่ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล การนำเสนอข้อมูลผ่านสื่อออนไลน์ และความน่าสนใจของรูปแบบการสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและเสริมสร้างการรับรู้ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 – 1.5

นอกจากนี้แล้ว ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ยังพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการกำหนดเนื้อหาการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชน

เกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. และการกำหนดรูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. เช่นกัน ในขณะที่การกำหนดช่องทางการสื่อสารไม่ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล.

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับนาวาโท สาโรจน์ เกลี้ยงสง (2566) วิจัยเรื่องการบริหารจัดการของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) พบว่า การบริหารจัดการโดยรวมนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ ยุภาพรรณ หีตอักษร (2566) วิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการทรัพยากรชายฝั่งทะเลอ่าวบ้านดอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการจัดการทรัพยากรชายฝั่งทะเลอ่าวบ้านดอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.94) สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากว่า ศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) ให้ความสำคัญกับการจัดการการสื่อสารจึงดำเนินงานด้านการสื่อสารอย่างชัดเจน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด การจัดการการสื่อสารภาครัฐ ซึ่ง จิตตินันทน์ ตั้งประเสริฐ (2563) กล่าวว่า การสื่อสารของหน่วยงานรัฐมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ความเชื่อมั่นและความร่วมมือจากประชาชน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารและการจัดการ รวมทั้งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2557 จึงมีความสำคัญและเมื่อหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสื่อสารย่อมส่งผลถึงการรับรู้ของประชาชน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่ ล้วนส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับทฤษฎีลักษณะทางประชากร ซึ่ง Kotler & Keller (2016) อธิบายไว้ว่าลักษณะทางประชากร ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่ใช้อธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งในด้านความคิด ทัศนคติ การรับรู้ และพฤติกรรมการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร และยังสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภคและการสื่อสารร่วมสมัย Solomon (2020) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรเป็นตัวแปรสำคัญในการอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมการรับรู้และการตัดสินใจ เนื่องจากบุคคลในแต่ละช่วงวัย ระดับการศึกษา หรืออาชีพ มักมีความต้องการข้อมูล ช่องทางการรับสาร และระดับความสนใจต่อประเด็นสาธารณะแตกต่างกัน โดยเฉพาะในบริบทการสื่อสารสาธารณะ ปัจจัยส่วนบุคคลสามารถส่งผลต่อระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อภารกิจของรัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับ Schiffman & Wisenblit (2019) กล่าวว่า การแบ่งส่วนประชากร (Demographic Segmentation) ยังชี้ให้เห็นว่า กลุ่มประชากรที่มีคุณลักษณะต่างกันมักมีแนวโน้มเลือกรับ ตีความและตอบสนองต่อสารในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งสัมพันธ์กับพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และรูปแบบการดำเนินชีวิต

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสารส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากว่า ศรชล. ให้ความสำคัญกับการจัดการการสื่อสาร และใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนรับรู้ถึงการสื่อสารดังกล่าว สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการจัดการการสื่อสารภาครัฐเชิงกลยุทธ์ร่วมกับแนวคิดการบริหารจัดการความมั่นคงทางทะเล โดยที่ ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2551) กล่าวว่า การจัดการการสื่อสารภาครัฐเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการดำเนินงานด้านการสื่อสาร โดยมีการวางแผน การตัดสินใจ และการปรับแก้ไขงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นการดำเนินงานที่ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานโดยตรงและโดยอ้อม เพื่อผลักดันให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิผลสูงสุด ในขณะที่สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ (2566)

กล่าวว่า แนวคิดการบริหารจัดการความมั่นคงทางทะเลเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการป้องกัน ควบคุม และจัดการภัยคุกคามที่เกิดขึ้นในพื้นที่ทางทะเล ทั้งด้านความมั่นคง เศรษฐกิจ และทรัพยากรธรรมชาติ แนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญกับการประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ดังนั้น เมื่อบูรณาการทั้ง 2 ส่วนเข้าด้วยกันจึงส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล.

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

1.1 ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ เข้าใจ และเห็นความสำคัญของบทบาทและภารกิจของ ศรชล. ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการช่วยเหลือประชาชนทางทะเล การรักษาความมั่นคง การอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเล และการส่งเสริมความปลอดภัยทางทะเล อย่างไรก็ตาม ประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานและการรับรู้กิจกรรมของหน่วยงานในพื้นที่ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น ดังนั้น ศรชล. จึงควรพัฒนาและสื่อสารเชิงรุกมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานของ ศรชล. ในอนาคต

1.2 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและในรายข้อพบว่า การกำหนดเนื้อหาการสื่อสารยังต้องได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวกับ "ข้อมูลข่าวสารของ ศรชล. ให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ" มีค่าเฉลี่ยในลำดับท้ายสุด เพียง 3.47 สะท้อนให้เห็นว่า ศรชล. ต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์มุ่งเน้นการจัดทำเนื้อหาที่มีข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนต่อข้อมูลข่าวสาร

1.3 ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ทั้งในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจังหวัดที่อาศัยอยู่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของ ศรชล. แตกต่างกัน ผู้ที่มีหน้าที่ในองค์กรจึงควรวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับสารโดยละเอียดเพื่อให้สามารถออกแบบหรือกำหนดเนื้อหาสารที่สอดคล้องกับบุคคลที่มีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในพื้นที่จังหวัดอื่นที่มีชายฝั่งทะเล แต่ไม่มีสำนักงานของ ศรชล.ภาค ตั้งอยู่ เพื่อนำข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่นั้นมาวิเคราะห์เปรียบเทียบซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยในรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อพัฒนาโมเดลการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในการวิจัยแบบ R&D จะมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการอย่างชัดเจนก่อนนำไปสู่การพัฒนาโมเดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดี ยิ่งจาก รศ.ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ และ ศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึง

ความกตัญญูตาแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง. (2556). *ข้อมูลเบื้องต้นระบบเตือนภัยท่องเที่ยวทางทะเล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2569, จาก https://warning.dmcr.go.th /th/knowledge/detail/320

กิติมา สุรสนธิ. (2541). *ความรู้ทางการสื่อสาร.* กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

คำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 64/2563 เรื่อง การจัดโครงสร้าง การแบ่งส่วนงาน หน้าที่และอำนาจของส่วนงาน และอัตรากำลังของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล. (13 มีนาคม 2563). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 137 ตอนที่ 58 ง. หน้า 14-22

จิตตินันทน์ ตั้งประเสริฐ. (2563). *นโยบาย การบริหารจัดการ และการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

นาวาโท สาโรจน์ เกลี้ยงสง. (2566). การบริหารจัดการของศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล (ศรชล.). *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง.* 12(2). 78-93.

ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2551). *การสื่อสารประเด็นสาธารณะและการเปลี่ยนแปลงในสังคมไทย.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล พ.ศ. 2562. (12 มีนาคม 2562). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 30 ก.

ยุภาพรรณ หีตอักษร, สุปราณี ธรรมพิทักษ์, และอนุรัตน์ อนันทนาธร. (2566). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการทรัพยากรชายฝั่งทะเลอ่าวบ้านดอน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 12(2), 163-176.

สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ. (2566). *แผนความมั่นคงแห่งชาติทางทะเล 2566-2570*.

สำนักทะเบียนกลาง. (2567). *ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2567*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2569, จาก https://stat.bora.dopa.go.th /stat/pk/pk_67.pdf

Best, J.W. & Kahn, J.V. (2006). *Research in Education* (10th ed.). Cape Town: Pearson Education Limited

Griffin, E., Ledbetter, A., & Sparks, G. (2023). *A first look at communication theory* (11th ed.). New York: McGraw-Hill.

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

McLeod, S. (2023). *Visual Perception Theory In Psychology*. Retrieved March 11, 2021 from https://www.simplypsychology.org/perception-theories.html

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Harlow: Pearson Education.

Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Boston: Pearson Education.

Solomon, M. R. (2020). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (13th ed.). New York: Pearson.

United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Retrieved March 18,2021 from https://sdgs.un.org/2030agenda

Wang, Z., Liu, Q., & Hou, B. (2022). How does government information service quality influence public environmental awareness. *International Journal of Environmental Research and Public Health*,20(1), 1-15.

World Bank, & United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2017). *The potential of the blue economy: Increasing long-term benefits of the sustainable use of marine resources for small island developing states and coastal least developed countries*. Retrieved March 18,2021 from https:// openknowledge. worldbank.org/server/api/core/bitstreams/cee24b6c-2e2f-5579-b1a4-457011419425/content

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Understanding of Online Personal Income Tax Filing among Sole Proprietorships in Khlong San District, Bangkok

ปรเมษฐ์ ปุจฉาการ[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Poramet Putchakan[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501906@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 341 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศแตกต่างกันความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ไม่แตกต่างกัน (F = .459, p = .632) กลุ่มอายุ 45–54 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มอายุ 35–44 ปี ส่วนในด้านระดับการศึกษากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและในด้านรายได้ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,001–45,000 บาท มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 45,001–60,000 บาท ส่วนในด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 7–10 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 4–6 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (β=.799, β=.755)

คำสำคัญ: ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา; การยื่นภาษีออนไลน์; ความรู้เกี่ยวกับภาษี; การเข้าถึงเทคโนโลยี

ABSTRACT

This study aimed to 1) compare the understanding of online personal income tax filing among sole proprietorship businesses registered under the Commercial Registration Act in Khlong San District, Bangkok, classified by personal characteristics 2) examine the factors affecting the understanding of online personal income tax filing among sole proprietorship businesses registered under the Commercial Registration Act in Khlong San District, Bangkok. A quantitative research approach was employed. The sample consisted of 341 sole proprietorship businesses, selected through a multi-stage sampling process. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypotheses were tested using one-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed that: 1) Gender differences did not result in significant differences in understanding online personal income tax filing ($F = .459$, $p = .632$). However, respondents aged 45–54 years demonstrated significantly different levels of understanding of online personal income tax filing compared with those aged under 25 years and those aged 35–44 years. Regarding educational attainment, respondents with lower-than-bachelor's degree education showed significantly different levels of understanding compared with those holding higher-than-bachelor's degree qualifications. In terms of income, respondents earning 30,001–45,000 baht per month exhibited significantly different levels of understanding of online personal income tax filing compared with those earning 45,001–60,000 baht per month. Concerning business operation experience, respondents who had operated their businesses for 7–10 years demonstrated significantly different levels of understanding compared with those who had operated their businesses for 4–6 years. 2) Tax awareness and technological competency significantly influenced the understanding of online personal income tax filing at the 0.05 level of statistical significance, with standardized regression coefficients of $\beta = 0.799$ and $\beta = 0.755$, respectively.

Keywords: Personal Income Tax; Online Tax Filing; Tax Knowledge; Technology Accessibility

บทนำ

ภาษีอากรเป็นกลไกสำคัญของรัฐในการจัดหารายได้เพื่อใช้พัฒนาประเทศ ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสาธารณะ การศึกษา และการสาธารณสุข โดยประสิทธิภาพของระบบภาษีขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้เสียภาษีในการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิบัติตามภาษีโดยสมัครใจที่ให้ความสำคัญกับความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้หน้าที่ของผู้เสียภาษี (Organization for Economic Co-operation and Development [OECD], 2022) ทั้งนี้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีที่ถูกต้องยังช่วยลดข้อผิดพลาด ลดความเสี่ยงในการกระทำผิดกฎหมาย และส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติตามภาษี (Kirchler, 2007) ในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ลดต้นทุน และยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชน (OECD, 2022) อย่างไรก็ตาม ประสิทธิผลของระบบดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ ความรู้

ความพร้อมและทักษะของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีที่อธิบายว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Davis, 1989)

สำหรับประเทศไทย กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสะดวก ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดเก็บภาษี(กรมสรรพากร, 2566) แม้ว่าระบบดังกล่าวจะช่วยให้ผู้เสียภาษีสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา แต่ผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนหนึ่งยังประสบปัญหาในการทำความเข้าใจขั้นตอน วิธีการ และข้อกำหนดของการยื่นภาษีออนไลน์ อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านความรู้ภาษี ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร (OECD, 2022) โดยผลการศึกษาของ สาธุภณ ดำแลลิบ และ มัตธิมา กรงเต้น (2568) ยังพบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจใช้ระบบ e-Filing อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ที่มีผู้ประกอบการรายย่อยและธุรกิจขนาดเล็กจำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจท้องถิ่นและมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายภาษี ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของผู้ประกอบการรายย่อยในพื้นที่ดังกล่าว จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ด้านภาษี การออกแบบระบบบริการดิจิทัล และการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทและศักยภาพของผู้ใช้งาน อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติตามภาษี การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของรัฐ และการสนับสนุนการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่ จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร นี้ได้ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ด้านภาษี และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี โดยได้บูรณาการจากแนวคิดนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ Kotler & Keller (2022), Schiffman & Kanuk (2003), Solomon (2020), จักรกริช ใจดี, (2542), The Lexicon Webster Dictionary (1997), Davis (1989),

Oyibo & Vassileva (2020), Pitts & Motamedi (2026) และ กรมสรรพากร (2566) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ, การรับรู้เกี่ยวกับภาษี และ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนกรอบแนวคิดตัวแปรตาม ได้แก่ ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

ด้านพื้นที่

เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร

ด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2569 ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2569

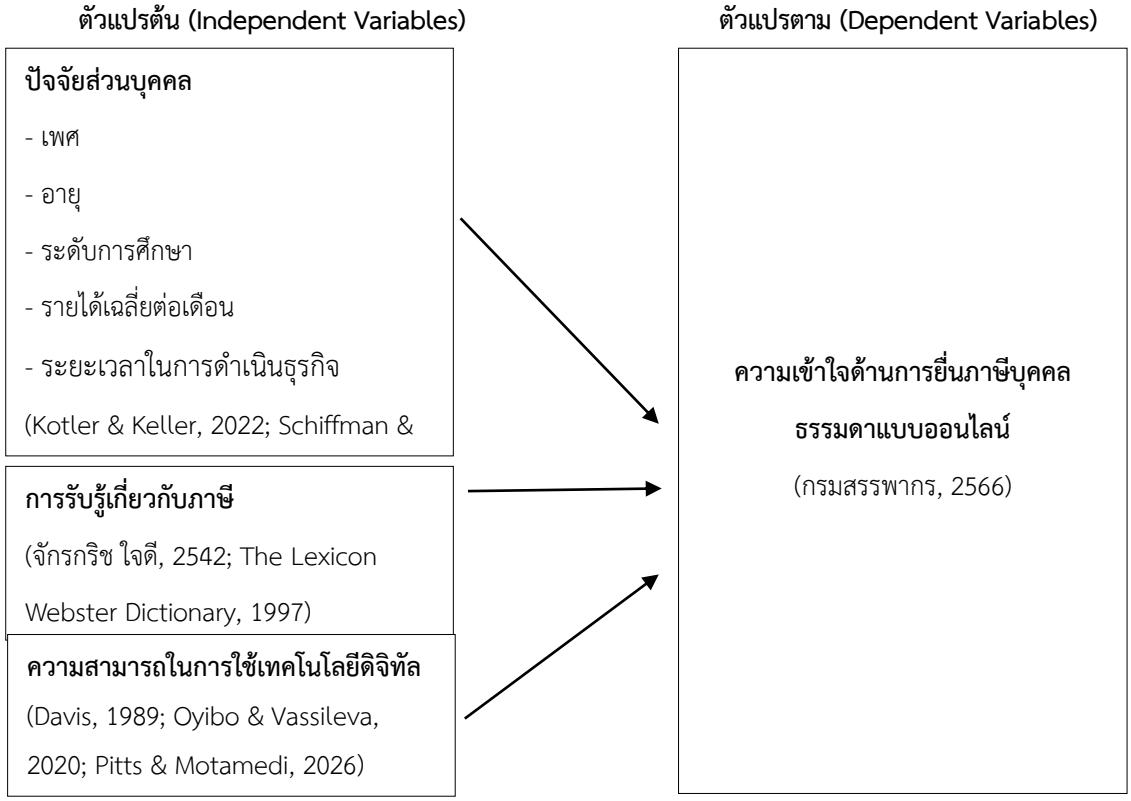
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้บูรณาการแนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) แนวคิดความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) และแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของบุคคล โดย Kotler และ Keller (2022) อธิบายว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สะท้อนความแตกต่างของผู้บริโภคและมีอิทธิพลต่อการแบ่งส่วนตลาด รวมถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ขณะที่ Solomon (2020) เห็นว่าลักษณะส่วนบุคคลและบริบททางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดการรับรู้ การตีความ และการตอบสนองต่อข้อมูล ส่วน Schiffman และ Kanuk (2003) อธิบายว่า ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมและการตัดสินใจของบุคคลได้ จึงเป็นตัวแปรพื้นฐานที่นิยมใช้ในการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้รับสาร นอกจากนี้ แนวคิดด้านการรับรู้และความเข้าใจยังอธิบายว่า บุคคลจะสามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมเมื่อได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและผ่านกระบวนการเรียนรู้จนเกิดความเข้าใจ โดย The Lexicon Webster Dictionary (1997) ให้ความหมายว่าความรู้เป็นข้อเท็จจริงหรือสารสนเทศที่ได้จากการศึกษาและประสบการณ์ ส่วน จักรกริช ใจดี (2542) อธิบายว่า ความเข้าใจเป็นความสามารถในการตีความ เชื่อมโยง และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ

สำหรับการอธิบายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี การศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งเสนอว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติ ความตั้งใจ และการใช้งานเทคโนโลยีจริง แนวคิดดังกล่าวได้รับการต่อยอดในงานวิจัยร่วมสมัย โดย Oyibo และ Vassileva (2020) อธิบายว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้ใช้ ความเชื่อมั่น และความสามารถในการใช้งาน ขณะที่ Pitts และ Motamedi (2026) ชี้ให้เห็นว่าความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของผู้ใช้มีส่วนสำคัญต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การบูรณาการแนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความรู้และความเข้าใจ และการยอมรับเทคโนโลยี จึงเป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเรียนรู้ และพฤติกรรมการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเป็นระบบ และเป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรและวิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 2,311 ราย (กองทะเบียนบริษัทมหาชนและหลักประกันทางธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในพื้นที่เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำนวนรวมทั้งสิ้น 341 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05

สูตร $$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนประชากรทั้งหมด e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (Sampling Error: 0.05)

แทนค่า $n = \frac{2,311}{1+ 2,311\ (0.05)^2} = 340.98$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ 341 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยขั้นตอนที่ 1 การกำหนดพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยกำหนดพื้นที่ศึกษาโดยเลือกเขตคลองสานเป็นพื้นที่เป้าหมายของการศึกษา เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวจำนวนมากเมื่อเทียบกับพื้นที่เขตข้างเคียงจึงมีบริบทสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการเลือกแบบชั้นภูมิ โดยเริ่มจากระดับแขวง และไประดับชุมชน และขั้นตอนที่ 3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ภายหลังจากกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามที่กำหนด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับภาษี ตอนที่ 3 ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และตอนที่ 4 ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ ซึ่งในตอนที่ 2-4 เป็นแบบประมาณค่า 5 ช่วงชั้น (Likert Scale) โดยกำหนดระดับคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายแต่มีลักษณะและคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกัน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาแบบวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.940 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก และสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตคลองสานโดยใช้แบบสอบถามทั้งแบบออนไลน์และแบบสอบถามแบบเผชิญหน้า

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบประเมิน ด้วยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และกำหนดเกณฑ์คะแนน (Best, J.W. and Kahn, J.V., 2006) ดังนี้ 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด, 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก, 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง, 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย และ 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

4.2 การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และใช้การเปรียบเทียบรายกลุ่มด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) สมมติฐานที่ 2 ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ภายใต้การทดสอบเงื่อนไขทางสถิติโดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.82) มีอายุระหว่าง 25–44 ปี (ร้อยละ 29.62) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.86) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท (ร้อยละ 39.30) และมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 4–6 ปี (ร้อยละ 26.69)

2. ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้เกี่ยวกับภาษี (n = 341)

การรับรู้เกี่ยวกับภาษี	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านทราบว่าผู้มีรายได้ถึงเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดมีหน้าที่ยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเป็นประจำทุกปี	3.50	.501	ปานกลาง
2. ท่านทราบว่าสามารถยื่นภาษีผ่านระบบ e-Filing ของกรมสรรพากรได้	3.60	.491	มาก
3. ท่านทราบดีว่าการจัดเก็บหลักฐานรายรับและรายจ่ายเพื่อใช้ประกอบการยื่นภาษีเป็นเรื่องสำคัญ	3.47	.500	ปานกลาง
4. ท่านทราบว่าการยื่นภาษีล่าช้าอาจส่งผลให้ต้องชำระค่าปรับและเงินเพิ่มตามที่กฎหมายกำหนด	3.67	.471	มาก
5. ท่านทราบว่าการบริจาคในหลายกรณีสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษี	3.44	.497	ปานกลาง
6. ท่านทราบถึงความสำคัญของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งแบบแสดงรายการภาษีออนไลน์	3.56	.497	มาก
7. ท่านทราบว่ารายได้จากการค้าขายออนไลน์เป็นเงินได้ที่ต้องนำมาคำนวณภาษี	3.46	.499	ปานกลาง
8. ท่านทราบว่าระบบยื่นภาษีออนไลน์ของกรมสรรพากรสามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา	3.50	.501	ปานกลาง
9. ท่านทราบว่าการยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด.91 เป็นการการยื่นภาษีสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา	3.47	.500	ปานกลาง
10. ท่านทราบว่าสามารถแก้ไขข้อมูลที่ยื่นภาษีออนไลน์ผิดพลาดได้ตามขั้นตอนที่กรมสรรพากรกำหนด	3.66	.473	มาก
ค่าเฉลี่ย	**3.53**	**.493**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับภาษีในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.53, S.D. = .493) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านทราบว่าการยื่นภาษีล่าช้าอาจส่งผลให้ต้องชำระค่าปรับและเงินเพิ่มตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{x}$ = 3.67) รองลงมา คือ ท่านทราบว่าสามารถแก้ไขข้อมูลที่ยื่นภาษีออนไลน์ผิดพลาดได้ตามขั้นตอนที่กรมสรรพากรกำหนด ($\bar{x}$ = 3.66) และท่านทราบว่าสามารถยื่นภาษีผ่านระบบ e-Filing ของกรมสรรพากรได้ ($\bar{x}$ = 3.60) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านทราบว่าการบริจาคในหลายกรณีสามารถใช้สิทธิลดหย่อนภาษี ($\bar{x}$ = 3.44)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (n=341)

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาษีได้	3.61	.557	มาก
2. ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ e-Filing ของกรมสรรพากรได้ด้วยตนเอง	3.54	.761	มาก
3. ท่านสามารถกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	3.36	.654	ปานกลาง
4. ท่านสามารถอัปโหลดเอกสารประกอบการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้	3.53	.722	มาก
5. ท่านสามารถใช้งานฟังก์ชันตรวจสอบข้อมูลในระบบออนไลน์ได้	3.70	.638	มาก
6. ท่านสามารถใช้งานสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ได้	3.70	.693	มาก
7. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	3.67	.790	มาก
8. ท่านสามารถใช้งานเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของกรมสรรพากรได้ด้วยตนเอง	3.37	.707	ปานกลาง
9. ท่านมีความมั่นใจในการใช้งานระบบดิจิทัลเพื่อยื่นภาษีออนไลน์	3.64	.661	มาก
10. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบออนไลน์ใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเอง	3.47	.762	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	**3.56**	**.482**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = .482) แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการยื่นภาษีได้เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดร่วมกัน ได้แก่ ท่านสามารถใช้งานฟังก์ชันตรวจสอบข้อมูลในระบบออนไลน์ได้ ($\bar{x}$ = 3.70) และท่านสามารถใช้งานสมาร์ตโฟนหรือคอมพิวเตอร์เพื่อทำธุรกรรมออนไลน์ได้ ($\bar{x}$ = 3.70) รองลงมา คือ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ($\bar{x}$ = 3.67) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านสามารถกรอกข้อมูลในระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ($\bar{x}$ = 3.36) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครใช้งานระบบ e-Filing ของกรมสรรพากร	3.30	.783	ปานกลาง
2. ท่านเข้าใจวิธีการกรอกข้อมูลในการยื่นภาษีออนไลน์	3.10	.704	ปานกลาง
3. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของรายได้ที่ต้องนำมาคำนวณภาษี	3.14	.768	ปานกลาง
4. ท่านเข้าใจสิทธิค่าลดหย่อนภาษีที่สามารถนำมาใช้ได้	3.03	.799	ปานกลาง
5. ท่านเข้าใจระยะเวลาและกำหนดการยื่นภาษีออนไลน์	2.96	.752	ปานกลาง
6. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนส่งแบบภาษีออนไลน์	3.13	.714	ปานกลาง
7. ท่านเข้าใจวิธีการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์	3.06	.684	ปานกลาง

ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
8. ท่านเข้าใจวิธีการแก้ไขข้อมูลเมื่อยื่นภาษีผิดพลาด	3.07	.629	ปานกลาง
9. ท่านมีความเข้าใจเพียงพอที่จะดำเนินการยื่นภาษีออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	2.99	.889	ปานกลาง
10. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างถูกต้องครบถ้วน	3.20	.749	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	**3.10**	**.501**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.10, S.D. = 0.501) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการสมัครใช้งานระบบ e-Filing ของกรมสรรพากร ($\bar{x}$ = 3.30) รองลงมา คือ ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างถูกต้องครบถ้วน ($\bar{x}$ = 3.20) และท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของรายได้ที่ต้องนำมาคำนวณภาษี ($\bar{x}$ = 3.14) ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ท่านเข้าใจระยะเวลาและกำหนดการยื่นภาษีออนไลน์ ($\bar{x}$ = 2.96) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	Mean	F-test	Sig.	ผลการทดสอบ	
เพศ				**ปฏิเสธ**	**ยอมรับ**
ชาย	3.06	.459	.632	✓	
หญิง	3.11				
เพศทางเลือก/อื่น ๆ	3.14				
อายุ					
ต่ำกว่า 25 ปี	2.96	4.408***	.002		✓
25 – 34 ปี	3.12				
35 – 44 ปี	3.01				
45 – 54 ปี	3.28				
55 ปีขึ้นไป	3.15				
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.19	4.600***	.011		✓
ปริญญาตรี	3.11				
สูงกว่าปริญญาตรี	2.91				
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					

ปัจจัยส่วนบุคคล	Mean	F-test	Sig.	ผลการทดสอบ
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.13	4.907***	.001	✓
15,001 – 30,000 บาท	3.11			
30,001 – 45,000 บาท	3.21			
45,001 – 60,000 บาท	2.83			
มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	2.89			
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ				
ต่ำกว่า 1 ปี	3.22	6.895***	.000	✓
1 – 3 ปี	3.01			
4 – 6 ปี	2.94			
7 – 10 ปี	3.30			
มากกว่า 10 ปี	3.10			

p-value<.05

จากตารางที่ 4 พบว่า เพศไม่มีผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = .459, p = .632) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ในขณะที่อายุ (F = 4.408, p = .002) ระดับการศึกษา (F = 4.600, p = .011) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (F = 4.907, p = .001) และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (F = 6.895, p = .000) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่า ในด้านอายุ กลุ่มอายุ 45–54 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มอายุ 35–44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านระดับการศึกษา กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในด้านรายได้ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,001–45,000 บาท มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 45,001–60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 7–10 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 4–6 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF	Tolerance
	B	S.E.	β				
ค่าคงที่	2.388	.033		71.461	.000		
ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านภาษี	1.335	.055	.799***	24.419	.000	.587	1.703

ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	.784	.037	.755***	21.142	.000	.568	1.655
ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์							
R=.799, R^2=.638, S.E.=. 30177, F= 596.285, Sig.= .000, Durbin-Watson =1.928							

p-value<.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านภาษีและปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ได้ร้อยละ 63.80, R^2 = .638) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (F = 596.285, Sig. = .000) และเมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ด้านภาษีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = .799, t = 24.419, p < .001) แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ประกอบการมีการรับรู้เกี่ยวกับภาษีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยียังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = .755, t = 21.142, p < .001) สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่มีทักษะและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูง จะมีความเข้าใจและสามารถดำเนินการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์ได้ดีกว่าผู้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีต่ำ ผลการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทั้งสองตัวมีค่าระหว่าง .568-.587 ซึ่งมีค่ามากกว่า .20 และค่า VIF เท่ากับ 1.703 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นสูงระหว่างตัวแปรอิสระ (Hair et al., 2022) นอกจากนี้ ค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.928 ซึ่งอยู่ในช่วง 1.50–2.50 แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระต่อกัน และไม่พบปัญหา Autocorrelation ของค่าคลาดเคลื่อน จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการถดถอยมีความเหมาะสมและเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทำให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการอธิบายความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถเขียน สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Regression Equation) ได้ดังนี้

$$Y = 2.388+1.335X_1+0.784X_2$$

โดยที่ Y = ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

X_1 = ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษี

X_2 = ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

2.388 = ค่าคงที่ (Constant)

สมการดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษี (X_1) และปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (X_2) มีค่าเท่ากับศูนย์ จะทำให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์มีค่าเริ่มต้นเท่ากับ 2.388 หน่วย เมื่อปัจจัยด้านการรับรู้ด้านภาษีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่นคงที่จะส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น 1.335 หน่วยและเมื่อปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย โดยที่ปัจจัยอื่นคงที่ จะส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น 0.784 หน่วย

สำหรับสมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Regression Equation) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$ZY = 0.799ZX_1+0.755ZX_2$$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีและปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ได้ร้อยละ 63.80 (R^2 = .638) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีมีอิทธิพลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์มากที่สุด (β = .799) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (β = .755) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมความรู้ด้านภาษีควบคู่กับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยยกระดับความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบ พบว่า เพศที่แตกต่างกันความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ไม่แตกต่างกัน (F = .459, p = .632) ในขณะที่อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 4.408, p = .002) และระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 4.600, p = .011) ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 4.907, p = .001) และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันส่งผลให้ความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน (F = 6.895, p = .000) โดยกลุ่มอายุ 45–54 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และกลุ่มอายุ 35–44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านระดับการศึกษากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในด้านรายได้ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ 30,001–45,000 บาท มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 45,001–60,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 7–10 ปี มีความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์แตกต่างจากกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจ 4–6 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีมีอิทธิพล เชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = .799, t = 24.419, p < .001) แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ประกอบการมีการรับรู้เกี่ยวกับภาษีเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยียังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = .755, t = 21.142, p < .001)

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบออนไลน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.53, S.D. = 0.493) แต่เป็นระดับที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่าขีดจำกัดล่างเพียงเล็กน้อย สะท้อนว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังมีข้อจำกัดในด้านความเข้าใจที่ไม่เพียงพอใน

การยื่นภาษีออนไลน์อย่างถูกต้องครบถ้วน โดยสอดคล้องกับ สัญญา เนียมเปรม และคณะ (2563) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการยื่นแบบภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตและสอดคล้องกับ เอื้อมพร ศิริมา และคณะ (2568) ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจทางภาษีของผู้มีเงินได้ยังอยู่ในระดับไม่สูงมากนัก ในขณะที่ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.482) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลและสามารถใช้งานเครื่องมือออนไลน์ได้ดี สอดคล้องกับ Triwibowo et al. (2024) ที่พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้ระบบยื่นภาษีออนไลน์ และผู้เสียภาษีมีความพร้อมด้านเทคโนโลยีในระดับสูง สำหรับความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นภาษีออนไลน์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.10, S.D. = 0.501) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจเพียงบางส่วนแต่ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น แตกต่างจาก เจตรัมภา พรหมทะสาร และคณะ (2567) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากความแตกต่างของบริบทพื้นที่ เศรษฐกิจ และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ Solomon (2020) ที่อธิบายว่าลักษณะประชากรและบริบทสังคมส่งผลต่อการรับรู้และความเข้าใจที่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาดำเนินธุรกิจมีผลต่อความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อความเข้าใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ เจตรัมภา พรหมทะสาร และคณะ (2567) และแนวคิดของ Schiffman & Kanuk (2003) ที่ระบุว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ส่งผลต่อความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ของร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวในเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลเชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับภาษีมีอิทธิพลมากที่สุด สอดคล้องกับ Triwibowo et al. (2024) พบว่าความรู้และการรับรู้ประโยชน์ของระบบมีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบภาษีออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า หากผู้เสียภาษีมีการรับรู้ด้านภาษีที่ถูกต้องและมีทักษะด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมจะส่งผลให้มีความเข้าใจและสามารถดำเนินการยื่นภาษีออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ที่เน้นว่าความรู้ ความพร้อม และการรับรู้ประโยชน์มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 กรมสรรพากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดโครงการอบรมหรือพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์ที่มุ่งเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการยื่นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าที่จดทะเบียนพาณิชย์แบบบุคคลธรรมดาคนเดียวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการยื่นภาษี การคำนวณภาษี การใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษี และการใช้งานระบบ e-Filing เนื่องจากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการยื่นภาษีผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจส่งผลต่อความถูกต้องและประสิทธิภาพในการยื่นภาษี

1.2 หน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการยื่นภาษีออนไลน์แก่ผู้ประกอบการรายย่อย ผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบดิจิทัล หรือการให้คำปรึกษาผ่าน

ช่องทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังผู้ประกอบการในพื้นที่อื่นของกรุงเทพมหานคร หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ในบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยสามารถอธิบายภาพรวมของผู้ประกอบการในประเทศไทยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อความเข้าใจด้านการยื่นภาษีบุคคลธรรมดาแบบออนไลน์ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐ ความเชื่อมั่นต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ e-Filing การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือทัศนคติต่อการเสียภาษี เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของความเข้าใจและพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการยื่นภาษีออนไลน์ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ และ ศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็น กำลังใจในการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัย ได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพากร. (2566). *การยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Filing).* กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

กรมสรรพากร. (2566). *สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 29*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

กองทะเบียนบริษัทมหาชนและหลักประกันทางธุรกิจ. (2569). *ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบธุรกิจจดทะเบียนพาณิชย์ในพื้นที่เขตคลองสาน* [ข้อมูลที่ได้รับทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์]. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.

จักรกริช ใจดี. (2542). *ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตยของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.* วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจตรัมภา พรหมทะสาร, กฤตกร มั่นสุวรรณ, อธิษฐาน ทองเชื้อ, จินตนา จันทนนท์, และนวรัตน์ สุรัติวรพัทธ์ (2567). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเทอร์เน็ตของประชาชนในเขตเทศบาลนครสกลนคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 4*(4), 1258–1274.

สัญญา เนียมเปรม, วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, เมชยา ท่าพิมาย และกนกวรรณ ศิริแก้ว (2563). ปัญหาและอุปสรรคในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษี ผ่านระบบอินเตอร์เน็ตของบุคลากร ภายในโครงการชลประทานขอนแก่น. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ 91*. 7(1), 1-14.

สาธุภณ ดำแลลิบ และ มัตธิมา กรงเต้น. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบการยื่นภาษีออนไลน์ (e-filing) ของกำลังพลกองทัพภาคที่ 3. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคม ศาสตร์ร่มพฤกษ์.* 43(1), 239-264.

เอื้อมพร ศิริมา, ดารณี เอื้อชนะจิต และถิรวุฒิ ยังสุข. (2568). ความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษีและระบบการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 5(1), 331–345.

Best, J.W. & Kahn, J.V. (2006). *Research in Education* (10th ed.). Cape Town: Pearson Education Limited

Davis, F. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

Kirchler, Erich. (2007). *The economic psychology of tax behavior*. Cambridge University Press.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (16th ed.). Harlow: Pearson Education.

OECD. (2022). *Tax administration 2022: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/1e797131-en

Oyibo, K., & Vassileva, J. (2020). *HOMEX: Persuasive Technology Acceptance Model and the moderating effect of culture.* Frontiers in Computer Science, 2, 10.

Pitts, G., & Motamedi, S. (2026). *What drives students' use of AI chatbots? Technology acceptance in conversational AI*. arXiv. https://doi.org/10.48550/arXiv.2602.20547

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

Solomon, M. R. (2020). *Consumer behavior: Buying, having, and being* (13th ed.). New York: Pearson.

The Lexicon Webster dictionary. (1997). The English Language Institute of America.

Triwibowo, E., Wulandari, D. S., & Anggraini, L. (2024). Factors influencing e-filing usage among Indonesian taxpayers: A technology acceptance model (TAM) theory approach. *Indonesian Journal of Economic & Management Sciences, 2*(1), 115–128. https://doi.org/10.55927/ijems.v2i1.8198

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

Guidelines for Digital Competency Development of Supply Officer at the Office of the Attorney General

จักวาลย์ พันธ์หนอย [1], ปิยากร หวังมหาพร [2]
Jakkawarn Phunhnoy [1], Piyakorn Whangmahaporn [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์ประจำหลักสูตร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2],
E-mail: mpa_68500494@spumail.net[1], E-mail: piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล และ 3) ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 15 ท่าน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 2 ท่าน หัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 10 ท่าน และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาร่วมกับการสังเคราะห์เปรียบเทียบกรณีศึกษาข้ามกลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า 1. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัล บุคลากรทุกระดับมีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงาน แต่ยังพบช่องว่างด้านสมรรถนะที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีทักษะระดับพื้นฐานแต่ขาดทักษะขั้นสูงและความมั่นใจ กลุ่มหัวหน้างานประสบปัญหาการขาดทักษะวิเคราะห์ข้อมูลและกลุ่มผู้บริหารระดับสูงพบข้อจำกัดด้านการบูรณาการเจตนารมณ์ของกฎหมายเข้ากับระบบดิจิทัล 2. ปัญหาและอุปสรรค ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ภาระงานประจำที่มีปริมาณมากและข้อจำกัดด้านเวลา ปัญหาความซ้ำซ้อนของการทำงานในระบบคู่ขนาน ความไม่เสถียรของระบบสารสนเทศ ปัญหาธรรมาภิบาลข้อมูล ตลอดจนความวิตกกังวลต่อข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานที่อาจส่งผลทางกฎหมาย 3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล องค์กรควรปรับรูปแบบการเรียนรู้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ ส่งเสริมการเรียนรู้แบบสั้น ควบคู่กับการจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงดิจิทัลตลอดจนเร่งบูรณาการฐานข้อมูลระหว่างระบบส่วนกลาง (e-GP) และระบบงานภายในองค์กร เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: สมรรถนะดิจิทัล; เจ้าหน้าที่พัสดุ; ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานอัยการสูงสุด

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the current state of digital competency in procurement operations, 2) to investigate the problems and obstacles in developing digital competency, and 3) to propose guidelines for developing the digital competency of supply officers at the Office of the Attorney General. This study employed a qualitative research methodology. Data were collected through in-depth interviews with 15 key informants, comprising 2 high-level executives, 3 supervisors and experts, and 10 operational supply officers. Content analysis and cross-case synthesis were utilized for data analysis.

The results revealed that: 1. Current state of digital competency: Personnel across all levels exhibited positive attitudes toward technology adoption in their operations. However, distinct competency gaps were identified. The operational staff possessed basic skills but lacked advanced capabilities and confidence; supervisors faced a deficiency in data analytics skills; and high-level executives encountered limitations in integrating the intent of the law with digital systems. 2. Problems and obstacles: The major factors included heavy routine workloads and time constraints, redundant parallel work processes, system instability, data governance issues, as well as anxiety regarding operational errors (human errors) that could result in legal consequences. 3. Digital competency development guidelines: The organization should shift the learning approach toward hands-on workshops, and promote micro-learning coupled with the establishment of a digital mentoring system. Furthermore, data integration between the central system (e-GP) and internal work systems should be accelerated to reduce redundancy and concretely enhance operational confidence for supply officers.

Keywords: Digital Competency; Supply Officer; Electronic Government Procurement (e-GP); Office of the Attorney General

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการสาธารณะและบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลจากกระแส Digital Disruption และการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน (Dunleavy et al., 2006; OECD, 2020) หนึ่งในภารกิจสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐคือการบริหารพัสดุ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินให้เกิดความคุ้มค่า ถูกต้องตามระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้ โดยประเทศไทยได้พัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP: Electronic Government Procurement) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน (พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560, 2560)

สำหรับสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมของประเทศ มีภารกิจในการอำนวยความยุติธรรม รักษาผลประโยชน์ของรัฐ และคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การสนับสนุนด้านทรัพยากรจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะงานด้าน

พัสดุซึ่งเป็นกลไกสนับสนุน (Back-office function) ที่ส่งผลโดยตรงต่อความรวดเร็วและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน หากกระบวนการพัสดุล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม (World Bank, 2021)นอกจากนี้ งานพัสดุในบริบทของสำนักงานอัยการสูงสุดมิได้จำกัดเพียงการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงงานวิชาการพัสดุ ได้แก่ การศึกษา วิเคราะห์ และตีความกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงการให้ความเห็นเชิงวิชาการเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงานพัสดุ แต่ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัด โดยเฉพาะสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร (Digital Competency) ได้แก่ ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) การปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัล (Van Laar et al., 2017; OECD, 2019)

แม้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเอกสารดิจิทัล ตลอดจนเทคโนโลยีขั้นสูงอย่างปัญญาประดิษฐ์ (AI) และบล็อกเชน จะมีศักยภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเสริมสร้างความโปร่งใส แต่การประยุกต์ใช้ในงานวิชาการพัสดุของหน่วยงานยังอยู่ในวงจำกัด (OECD, 2020) ดังนั้น การศึกษานี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐยุคดิจิทัลและแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาสมรรถนะดิจิทัลในภาพรวมของบุคลากรภาครัฐ แต่ยังขาดการศึกษาเชิงลึกในบริบทเฉพาะของสายงานวิชาการพัสดุ โดยเฉพาะในหน่วยงานกระบวนการยุติธรรมที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด อีกทั้งยังขาดการศึกษาเชิงคุณภาพที่สะท้อนประสบการณ์จริงและบริบทองค์กรอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

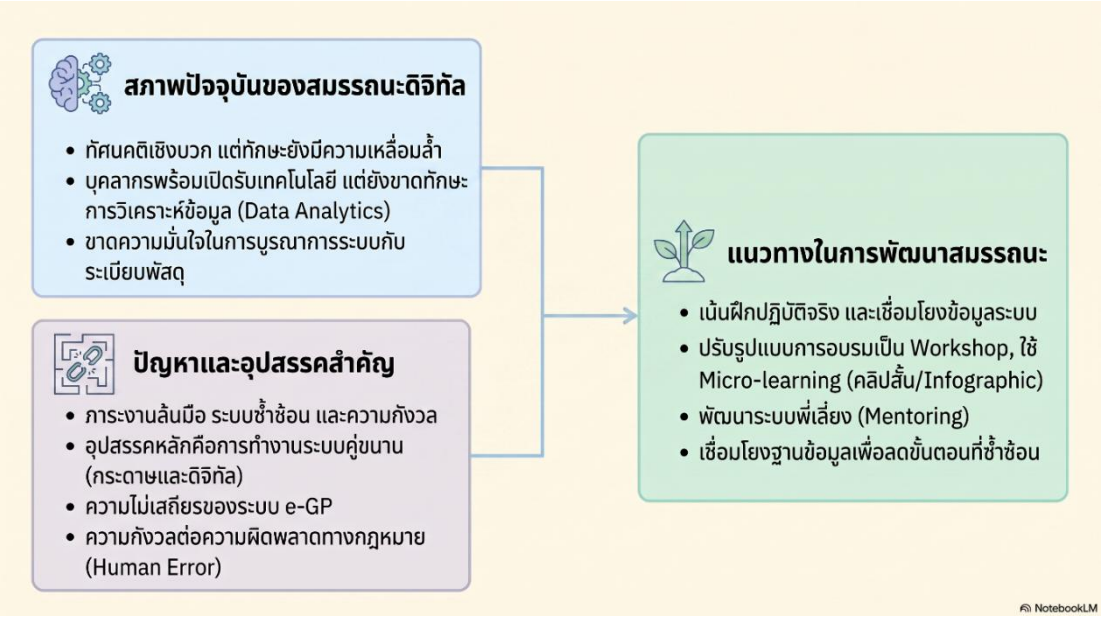
2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) จำนวนทั้งสิ้น 15 ท่าน ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพย์สิน สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีบทบาทในการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาบุคลากร จำนวน 2 ท่าน 2) กลุ่มหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญด้านระบบพัสดุ นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่มีประสบการณ์ในการควบคุมและตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) จำนวน 3 ท่าน 3) กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุส่วนกลาง: ข้าราชการและบุคลากรสายงานสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านพัสดุโดยตรง ซึ่งเป็นผู้สัมผัสกับระบบและระเบียบในชีวิตประจำวัน จำนวน 10 ท่าน

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่ดำเนินการศึกษาเฉพาะในพื้นที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตั้งแต่เดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากภาพกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถอธิบายความสัมพันธ์และจุดเชื่อมโยงขององค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนหลัก เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด ได้ดังนี้ 1. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ส่วนนี้คือขีดความสามารถพื้นฐานที่บุคลากรมีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งครอบคลุมการประเมินใน 3 มิติ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ โดยภาพรวมพบว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติเชิงบวกและพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดภาระงาน แต่ยังคงมีช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gaps) โดยเฉพาะการขาดทักษะด้านเทคโนโลยีขั้นสูง การวิเคราะห์ข้อมูลและความขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานหากมีการเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายหรือระเบียบใหม่ๆ 2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล ส่วนนี้แสดงถึง "ตัวแปรแทรกซ้อนหรือข้อจำกัด" ที่ขัดขวางไม่ให้บุคลากรสามารถใช้หรือพัฒนาขีดความสามารถในส่วนที่ 1 ได้อย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วยปัญหาเชิงโครงสร้างและระบบงาน ได้แก่ ภาระงานประจำที่ล้นมือและข้อจำกัดด้านเวลา ความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงานที่ต้องบันทึกข้อมูลทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษควบคู่กัน ปัญหาความไม่เสถียรของระบบ e-GP และประเด็นสำคัญที่สุดคือ ความวิตกกังวลต่อข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเนื่องจากงานพัสดุของสำนักงานอัยการสูงสุดต้องยึดถือระเบียบอย่างเคร่งครัด หากผิดพลาดอาจนำไปสู่ความรับผิดทางวินัยและกฎหมาย 3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ส่วนนี้คือแนวทางที่ออกแบบมาเพื่อแก้ไขปัญหาในส่วนที่ 2 และยกระดับสมรรถนะในส่วนที่ 1 ให้สูงขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีแนวทางสำคัญ เช่น การปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้จากการบรรยายทฤษฎีเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดตั้งระบบพี่เลี้ยงดิจิทัล การส่งเสริมสื่อการเรียนรู้แบบสั้นรวมถึงการแก้ไขปัญหาเชิงระบบด้วยการเร่งบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 ท่าน โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก ได้แก่ 1) เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านงานพัสดุไม่น้อยกว่า 3 ปี เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานอย่างถ่องแท้ 2) มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) หรือระบบดิจิทัล และ 3) ยินยอมให้ข้อมูลในการวิจัย โดยแบ่งผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารระดับสูง: ผู้อำนวยการสำนักบริหารทรัพย์สิน หรือผู้บริหารที่มีบทบาทกำหนดนโยบาย จำนวน 2 ท่าน กลุ่มหัวหน้างานและผู้เชี่ยวชาญ: นักวิชาการพัสดุชำนาญการพิเศษ หรือหัวหน้ากลุ่มงานที่มีหน้าที่ควบคุมและตรวจสอบระบบ e-GP จำนวน 3 ท่าน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุส่วนกลาง: ข้าราชการและบุคลากรสายงานสนับสนุนที่ปฏิบัติงานและสัมผัสกับระบบและระเบียบในชีวิตประจำวัน จำนวน 10 ท่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด โดยแบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 4 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ (ตำแหน่ง ประสบการณ์ และลักษณะงาน) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัล (ครอบคลุมมิติด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และปัจจัยแวดล้อม (ความท้าทายในการใช้ระบบ e-GP, ผลกระทบจากระเบียบ, และวัฒนธรรมองค์กร) ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา (ความต้องการด้านการฝึกอบรม การสนับสนุน และรูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสม) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ: แบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุม และความเหมาะสมของภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ก่อนนำไปปรับปรุงแก้ไขและใช้เก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบตัวต่อตัวหรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ความยินยอมของผู้ให้ข้อมูล โดยมีการบันทึกเสียง ควบคู่กับการจดบันทึกภาคสนาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมและการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ข้อมูลทุติยภูมิ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อนำมาใช้ใน การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล (Data Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่มกับข้อมูลเอกสารราชการว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยมีขั้นตอนดังนี้ การถอดเทปสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่บันทึกเสียงไว้มาพิมพ์ถอดความแบบคำต่อคำ การจัดหมวดหมู่ข้อมูล นำข้อมูลมาอ่านทบทวนเพื่อจับประเด็นสำคัญ และจัดกลุ่มเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย การตีความและหาข้อสรุป ทำการสังเคราะห์เปรียบเทียบกรณีศึกษาข้ามกลุ่ม ระหว่างผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 ระดับ เพื่อหาความเชื่อมโยง อธิบายปรากฏการณ์ และสังเคราะห์ออกมาเป็นข้อสรุปแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลที่เป็นรูปธรรม

ผลการวิจัย

1.สภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยสภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัล สามารถจำแนกตามกรอบแนวคิดการวิจัยออกเป็น 3 มิติหลัก ได้ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ (Digital Knowledge) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานและทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ e-GP รวมทั้งระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างในระดับที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานประจำวันได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิดการวิจัย ยังพบข้อจำกัดด้านความชำนาญในกรณีที่ต้องดำเนินงานที่มีความซับซ้อนสูง (เช่น งานก่อสร้างอาคาร การจัดทำราคากลาง) รวมถึงการขาดความมั่นใจเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกฎหมายและระเบียบใหม่ ๆ นอกจากนี้ แม้เจ้าหน้าที่จะมีความรู้เรื่องความปลอดภัยในการรักษาความลับของรหัสผ่าน แต่ผู้เชี่ยวชาญยังคงมองว่าหน่วยงานควรเร่งส่งเสริมความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity) เช่น การรู้เท่าทันภัยคุกคามรูปแบบใหม่ และการจัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์

สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-01) ที่ให้ข้อมูลว่า *"เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจในระดับที่สามารถปฏิบัติงานประจำได้แต่ความชำนาญในระบบยังมีความแตกต่างกันตามประสบการณ์ โดยเฉพาะในกรณีงานจัดซื้อจัดจ้างที่มีความซับซ้อนหรือมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ"* ขณะที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (CP-01) ได้สะท้อนมุมมองที่ตรงกันว่า *"ผมคิดว่าตัวเองมีความรู้ระดับปานกลางถึงดีครับ คือสามารถใช้งานฟังก์ชันพื้นฐานในชีวิตประจำวันได้คล่องแคล่ว แต่ระบบ e-GP มีการอัปเดตบ่อย และระเบียบกรมบัญชีกลางก็มีการปรับปรุงเรื่อย ๆ บางครั้งพอเจอเคสจัดซื้อจัดจ้างแปลก ๆ ก็ยังมีความสับสน"*

1.2 ด้านทักษะ (Digital Skills) ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานระบบ e-GP และโปรแกรมสำนักงานพื้นฐานสำหรับภาระงานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยยกระดับการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้ นอกจากทักษะในระบบหลักแล้ว ผู้ปฏิบัติงานยังพยายามแก้ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วยทักษะการวิเคราะห์และจัดการข้อมูล (Data Analytics) โดยใช้โปรแกรมตารางคำนวณขั้นสูง (Microsoft Excel) และบางส่วนเริ่มมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยร่างเอกสาร

ผู้บริหารระดับสูง (AP-01) ได้กล่าวย้ำถึงประโยชน์ของทักษะดิจิทัลว่า *"เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงาน เพิ่มความโปร่งใส ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยเอกสาร และเพิ่มความสามารถในการติดตามตรวจสอบข้อมูล"* ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงาน (CP-04) ได้สะท้อนการใช้ทักษะประยุกต์ว่า *"ใช้ e-GP เป็นหลักครับ แล้วก็ใช้ Excel แบบแอดวานซ์หน่อย บางทีก็เอา Canva มาทำรายงานสรุปให้หัวหน้าดู แล้วช่วงนี้ก็เริ่มมีใช้เครื่องมือ AI มาช่วยดราฟต์ร่างเอกสารบ้างแล้วครับ"*

1.3 ด้านทัศนคติและคุณลักษณะ (Digital Attitude and Attributes) สอดคล้องกับกรอบแนวคิดด้านความพร้อมในการปรับตัวและการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ (Learning Agility) ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรทุกระดับชั้นมีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมองเห็นประโยชน์เชิงประจักษ์ว่าเทคโนโลยีช่วยลดความยุ่งยากของภาระงานเอกสาร เพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบย้อนหลัง และตอบสนองต่อหลักความโปร่งใส อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับที่ดี แต่ในระยะเริ่มต้นที่มีการนำระบบหรือฟังก์ชันใหม่เข้ามาใช้งาน ผู้ปฏิบัติงานจำนวนหนึ่งยังคงเผชิญกับความเครียดและความกดดันจากการที่ต้องเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด

ผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-01) ได้ให้มุมมองว่า *"เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีและพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากทราบดีว่าระบบดิจิทัลช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และลดภาระงานเอกสาร"* นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูง (AP-02) ยังระบุถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับว่า *"หากบุคลากรเห็นว่าระบบช่วยลดภาระงานได้จริง การยอมรับจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว"* ทางด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงาน (CP-01) ได้สะท้อนความรู้สึกส่วนตัวว่า *"มองว่าเป็นเรื่องที่ดีและจำเป็นครับ เพราะระยะยาวมันช่วยลดการใช้กระดาษและช่วยเรื่องตรวจสอบย้อนหลังได้ง่าย แต่ในช่วงแรกที่นำระบบใหม่มาใช้ มักจะเหนื่อยและเครียด เพราะต้องเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด"*

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมทั้งด้านนโยบาย องค์กร และบุคคล โดยมีนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นแรงผลักดันสำคัญที่บังคับให้หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจากระบบเอกสารกระดาษไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม การปรับตัวดังกล่าวยังคงเผชิญกับอุปสรรคเชิงโครงสร้างและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มตามกรอบแนวคิดการวิจัยออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านนโยบายและการเตรียมความพร้อมขององค์กร การขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติจริงยังพบช่องว่างระหว่างความพร้อมของระบบเทคโนโลยีกับความพร้อมของบุคลากร การเปลี่ยนผ่านนี้ไม่ใช่เพียงการจัดหาอุปกรณ์ แต่ต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนทัศนคติและวัฒนธรรมองค์กร สอดคล้องกับที่ผู้บริหารระดับสูง (AP-01) ได้กล่าวว่า *"การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐยุคใหม่"* ในขณะที่ผู้บริหารระดับสูงอีกท่าน (AP-02) ได้สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลว่า *"แม้จะมีระบบที่ดีเพียงใด หากบุคลากรไม่พร้อม ระบบก็ไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ได้เต็มประสิทธิภาพ"*

2.2 ภาระงานประจำและข้อจำกัดด้านเวลา (Workload & Time Constraints) ภาระงานประจำที่มีปริมาณมากและมีความเร่งด่วนตามกรอบเวลา เป็นอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางไม่ให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้หรือพัฒนาทักษะดิจิทัลใหม่ ๆ ได้อย่างเต็มที่ ดังที่ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบพัสดุ (BP-01) ได้ให้ข้อมูลว่า *"ภาระงานที่มีปริมาณมากและมีกรอบระยะเวลาดำเนินงานที่จำกัด ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการศึกษาหาความรู้หรือเข้ารับการอบรมค่อนข้างจำกัด"* ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยด้านปริมาณงานได้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อโอกาสในการยกระดับสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ

2.3 กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและความกังวลต่อข้อผิดพลาด (Redundancy & Human Error) เจ้าหน้าที่พัสดุต้องเผชิญกับความกดดันอย่างหนักเนื่องจากต้องทำงานในระบบคู่ขนาน ทั้งการจัดทำเอกสารกระดาษตามระเบียบเดิมและการบันทึกข้อมูลเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน ประกอบกับความซับซ้อนของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความวิตกกังวลต่อข้อผิดพลาด (Human Error) ที่อาจนำไปสู่ความรับผิดทางวินัยและกฎหมาย ดังคำสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญด้านระบบพัสดุ (BP-02) ที่ระบุว่า *"การทำงานจัดซื้อจัดจ้างในปัจจุบันต้องบันทึกข้อมูลทั้งในเอกสารกระดาษและในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ต้องตรวจสอบข้อมูลหลายรอบ เพราะหากข้อมูลไม่ตรงกันเพียงเล็กน้อยก็อาจถูกมองว่าเป็นความผิดได้ จึงรู้สึกกดดันและกังวลอยู่ตลอดเวลา กฎหมายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างมีรายละเอียดค่อนข้างมาก บางกรณีตีความได้หลายแนวทาง ทำให้ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะหากดำเนินการผิดขั้นตอน แม้จะไม่ได้มีเจตนา ก็อาจส่งผลต่อความรับผิดทางวินัยหรือการถูกตรวจสอบภายหลัง"*

2.4 ปัญหาด้านระบบสารสนเทศและธรรมาภิบาลข้อมูล (System Instability & Data Governance) นอกจากอุปสรรคด้านบุคลากรและกระบวนการแล้ว ยังพบปัญหาเชิงโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารจัดการแบบแยกส่วนในหลายระบบ ส่งผลให้ข้อมูลขาดความเป็นเอกภาพ เกิดความซ้ำซ้อน และลดทอนความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการตรวจสอบและแก้ไขความคลาดเคลื่อน ดังคำสัมภาษณ์ต่อไปนี้

ผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-03) สะท้อนถึงปัญหาความซ้ำซ้อนว่า *"ยังพบปัญหาเกี่ยวกับความไม่สอดคล้องกันของข้อมูลระหว่างระบบต่าง ๆ และการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนในหลายระบบ"* ผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-01) กล่าวเสริมถึงปัญหาการบูรณาการข้อมูลว่า *"ยังไม่มีฐานข้อมูลกลางที่เชื่อมโยงกัน ทุกหน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของตนเอง ทำให้ต้องขอข้อมูลซ้ำและเสียเวลาในการตรวจสอบความถูกต้อง"* เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (CP-01) สะท้อนความกดดันจากความไม่สอดคล้องของระบบว่า *"ข้อมูลเรื่องเดียวกันต้องกรอกหลายระบบ และบางครั้งข้อมูลในแต่ละระบบไม่ตรงกัน ทำให้ต้องตรวจสอบและแก้ไขหลายครั้ง กังวลว่าหากข้อมูลคลาดเคลื่อนจะมีผลต่อการตรวจสอบภายหลัง"* นอกจากปัญหาด้านธรรมาภิบาลข้อมูลแล้ว ความไม่เสถียรของระบบเครือข่ายยังเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคที่ขัดขวางความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ดังที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (CP-03) ได้ให้ข้อมูลว่า *"บางช่วงระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำงานไม่เสถียร เข้าใช้งานได้ช้าหรือไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ ทำให้การดำเนินงานล่าช้า และต้องกลับมาดำเนินการใหม่ในภายหลัง"*

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด

การศึกษานำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในหลายมิติ โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่าการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลไม่สามารถทำได้โดยมุ่งเน้นที่ตัวระบบเพียงอย่างเดียว แต่ต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบให้ครอบคลุมทั้ง 3 มิติตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

3.1 ด้านนโยบายและแรงจูงใจ หน่วยงานควรมีการกำหนดกรอบสมรรถนะดิจิทัลที่ชัดเจนและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว โดยนำผลสัมฤทธิ์จากการพัฒนามาเป็นส่วนหนึ่งของกลไกสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ผู้บริหารระดับสูง (AP-01) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า *"ควรกำหนดกรอบสมรรถนะดิจิทัลที่ชัดเจนสำหรับแต่ละตำแหน่งงาน จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย ควรเชื่อมโยงผลการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลเข้ากับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง"* สอดคล้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (CP-10) ที่มองว่าการนำตัวชี้วัดเรื่องสมรรถนะดิจิทัลเข้าไปผูกกับการประเมินผลและการเลื่อนขั้น จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

3.2 ด้านการพัฒนาบุคลากรและรูปแบบการเรียนรู้ รูปแบบการเรียนรู้ควรปรับเปลี่ยนจากการบรรยายเชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติจริงที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาในการทำงานได้ทันที ควบคู่ไปกับการสร้างแหล่งเรียนรู้ที่บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-01) ที่ระบุว่า *"ควรเพิ่มการอบรมเชิงปฏิบัติการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้ทดลองใช้งานระบบจริงและจัดทำคลังองค์ความรู้ดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา"* นอกจากนี้ ยังควรประยุกต์ใช้การเรียนรู้แบบจุลภาค เช่น การจัดทำคู่มือแบบสรุป แผ่นภาพความรู้ (Infographic) หรือคลิปวิดีโอสั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีข้อจำกัดด้านเวลาสามารถศึกษาและทบทวนความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว

3.3 ด้านการปรับปรุงกระบวนการและเทคโนโลยี เพื่อแก้ไขปัญหาภาระงานและความซ้ำซ้อนซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญ หน่วยงานควรเร่งบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีให้สามารถแบ่งปันข้อมูลข้ามระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านพัสดุ (BP-03) ได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญว่า *"ควรพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบทะเบียนครุภัณฑ์ ระบบคลังวัสดุและระบบการเงินและบัญชีเพื่อให้ข้อมูลไหลต่อเนื่องโดยอัตโนมัติ"* การบูรณาการฐานข้อมูลดังกล่าวไม่เพียงแต่จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ แต่ยังช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลแบบเรียลไทม์ (Real-time) เพื่อประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัล 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค และ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่พัสดุมีสมรรถนะดิจิทัลครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยภาพรวมบุคลากรทุกระดับมีทัศนคติเชิงบวก พร้อมเปิดรับเทคโนโลยี และสามารถใช้งานระบบ e-GP รวมถึงโปรแกรมพื้นฐานได้อย่างเหมาะสม, อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างด้านสมรรถนะ (Competency Gaps) ที่แตกต่างกันตามหน้าที่ โดยกลุ่มผู้ปฏิบัติงานยังขาดความมั่นใจในงานที่มีความซับซ้อนหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ขณะที่กลุ่มหัวหน้างานและผู้บริหารสะท้อนความต้องการพัฒนาทักษะขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล และความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภาครัฐดิจิทัล

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน โดยปัญหาและอุปสรรคสำคัญในปัจจุบัน ได้แก่ ภาระงานประจำที่มีปริมาณมากและกรอบเวลาที่จำกัด ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดโอกาสและเวลาในการเรียนรู้ทักษะใหม่ รองลงมาคือ ความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน ที่ต้องบันทึกข้อมูลทั้งในระบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารกระดาษควบคู่กัน นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดเรื่อง ความไม่เสถียรของระบบ และการขาดการบูรณาการข้อมูล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความกดดันและ ความวิตกกังวลต่อข้อผิดพลาด ซึ่งอาจนำไปสู่ความรับผิดทางวินัยและกฎหมาย

3. แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลควรดำเนินการอย่างเป็นระบบใน 3 มิติหลัก ได้แก่ ด้านบุคลากรและรูปแบบการเรียนรู้ ควรปรับรูปแบบเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Hands-on Workshop) การเรียนรู้ผ่านสื่อคู่มือฉบับย่อหรือวิดีโอสั้น (Micro-learning) และการจัดตั้ง ระบบพี่เลี้ยงดิจิทัล ด้านระบบและกระบวนการ ควรเร่งเชื่อมโยงฐานข้อมูล (System Integration) ระหว่างระบบส่วนกลางและระบบภายในเพื่อลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มฟังก์ชันลดความผิดพลาด เช่น ระบบจำลอง (Simulation) ด้านนโยบายและแรงจูงใจ ควรกำหนดกรอบสมรรถนะดิจิทัลที่ชัดเจน จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) และนำตัวชี้วัดด้านทักษะดิจิทัลไปเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบมุมมองของผู้บริหาร หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน

ประเด็นการศึกษา	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มหัวหน้างาน / ผู้เชี่ยวชาญ	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	ประเด็นสังเคราะห์ร่วม
1. สภาพปัจจุบัน (ความรู้และทักษะ)	มองภาพรวมเชิงนโยบายและการเชื่อมโยงระบบกับดิจิทัล	เห็นช่องว่างด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และความปลอดภัยไซเบอร์	ใช้งานระบบ e-GP ได้ แต่ยังขาดความมั่นใจเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ	บุคลากรมีพื้นฐานการใช้งานเทคโนโลยี แต่ยังต้องพัฒนาทักษะในระดับที่สูงขึ้น
2. ทัศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัล	สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	เห็นประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ยอมรับว่าเทคโนโลยีช่วยให้ทำงานได้สะดวกขึ้น	ทุกกลุ่มมีทัศนคติเชิงบวกต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้

ประเด็นการศึกษา	กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	กลุ่มหัวหน้างาน / ผู้เชี่ยวชาญ	กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	ประเด็นสังเคราะห์ร่วม
3. ปัญหาและอุปสรรคสำคัญ	ข้อมูลกระจัดกระจาย ขาดการเชื่อมโยงระบบ	ขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนหลายระบบ	ระบบล่าช้า งานเร่งด่วน และกังวลต่อความผิดพลาด	ภาระงานที่สูง และระบบงานที่ซ้ำซ้อน เป็นอุปสรรคสำคัญที่สุด
4. แนวทางการพัฒนาบุคลากร	กำหนดแผนพัฒนารายบุคคล และเชื่อมโยงกับการประเมินผล	พัฒนาทักษะวิเคราะห์ข้อมูล และการบริหารจัดการ	เน้นการอบรมที่นำไปใช้ได้จริง (e-GP และ Excel ขั้นสูง)	ควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริง (Workshop) และพัฒนาตามบทบาทหน้าที่
5. แนวทางการพัฒนาระบบงาน	เชื่อมโยงฐานข้อมูล และจัดทำหน้าต่างสรุปข้อมูล (Dashboard)	ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนงาน	เพิ่มฟังก์ชันที่ช่วยลดความผิดพลาดในการใช้งานระบบ	ควรปรับปรุงระบบให้เชื่อมโยงข้อมูลกัน และใช้งานได้ง่ายขึ้น

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด นโยบายและเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องได้ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันของสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่พัสดุมีสมรรถนะดิจิทัลครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยสามารถใช้ระบบดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การที่เจ้าหน้าที่พัสดุทุกระดับมีทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยี ถือเป็นปัจจัยหนุนที่สอดรับกับนโยบายการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยและการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและความคุ้มค่า แต่การที่ยังพบช่องว่างด้านทักษะและความรู้ที่แตกต่างกันไปในแต่ละระดับตำแหน่ง สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพต้องทำอย่างเป็นระบบและตรงจุด ซึ่งความท้าทายในการยกระดับความรู้และความสามารถเพื่อเปลี่ยนผ่านหน่วยงานราชการนี้ สอดคล้องกับแนวทางการศึกษาเรื่อง "สมรรถนะดิจิทัล : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในศตวรรษที่ 21" โดยเยาวภา รุ่งเรืองและคณะ (2567) และสอดรับกับหัวข้อ "แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อปรับตัวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล" โดย สถาพร วิชัยรัมย์ และสากล พรหมสถิตย์ (2565) ที่มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภาครัฐ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ผลการวิจัยที่ชี้ว่าภาระงานประจำและเวลาที่จำกัดเป็นอุปสรรค ร่วมกับการต้องทำงานระบบคู่ขนานทั้งกระดาษและระบบอิเล็กทรอนิกส์จนเกิดความซ้ำซ้อน ประกอบกับความซับซ้อนของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดความกดดันและความกังวลใจต่อความผิดพลาด (Human Error) ที่อาจส่งผลต่อความรับผิดทางวินัยและกฎหมาย ปัจจัยเหล่านี้แสดงถึงช่องว่างในการบริหารงานอย่างชัดเจน ซึ่งความท้าทายและความกดดันเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่พัสดุในการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีจัดซื้อจัดจ้างนี้ มีความเกี่ยวเนื่องใกล้ชิดกับบริบทการศึกษา เรื่อง "การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุ" โดย ภัทราวดี ทองมาลา (2558) ที่พบข้อจำกัดและความเข้าใจในระบบปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน

3. ประเด็นรูปแบบการเรียนรู้และการเชื่อมโยงระบบเพื่อลดความซ้ำซ้อน: จากผลการวิจัยที่ว่าการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลควรดำเนินการอย่างเป็นระบบทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร โดยควรกำหนดกรอบสมรรถนะดิจิทัล ที่สอดคล้องกับลักษณะงาน

พัสดุ ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบสนับสนุนการเรียนรู้ในองค์กรและยกระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลและสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรปฏิเสธการบรรยายทฤษฎีแบบเดิมและต้องการแนวทางอบรมเชิงปฏิบัติการ (Hands-on Workshop) การเรียนรู้ผ่านคู่มือฉบับย่อ วิดีโอสั้น และระบบพี่เลี้ยง เป็นข้อสะท้อนว่าการพัฒนาบุคลากรยุคใหม่ต้องเน้นการประยุกต์ใช้จริงในงาน ซึ่งแนวทางการเพิ่มทักษะภาคปฏิบัตินี้ มีความสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง "สมรรถนะดิจิทัล : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในศตวรรษที่ 21" โดย เยาวภา รุ่งเรือง และคณะ (2567) นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะให้เร่งพัฒนาการเชื่อมโยงฐานข้อมูล (API) ระหว่างระบบส่วนกลางและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยแก้ไขปัญหาการทำงานแบบแยกส่วน (Silos) และลดความซ้ำซ้อน ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากร สำนักงานอัยการสูงสุดควรพิจารณาจัดตั้ง ระบบพี่เลี้ยงดิจิทัลโดยใช้วิธีการจับคู่สายงานระหว่างบุคลากรรุ่นใหม่และบุคลากรอาวุโส ควบคู่กับการปรับปรุงรูปแบบการจัดอบรมให้เป็นการเรียนรู้ผ่านสื่อคู่มือฉบับย่อหรือวีดิทัศน์สั้น และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ที่นำตัวชี้วัดด้านทักษะดิจิทัลไปบูรณาการร่วมกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการปรับปรุงกระบวนการและระบบ องค์กรควรเร่งผลักดันนโยบายการเชื่อมโยงฐานข้อมูล (System Integration) ระหว่างระบบ e-GP และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร เพื่อลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อน นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบที่มีส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (UX/UI) ที่ยืดหยุ่น เช่น การมีระบบจำลองสถานการณ์ (Simulation Sandbox) หรือฟังก์ชันกดย้อนกลับ (Undo) เพื่อลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร ควรจัดตั้งคณะทำงานหรือศูนย์ให้ความช่วยเหลือ (Helpdesk) ด้านระเบียบงานพัสดุและระบบเทคโนโลยี เพื่อให้คำปรึกษาแก่บุคลากรอย่างรวดเร็ว และสร้างกลไกการคุ้มครองเจ้าหน้าที่ในกรณีที่ความผิดพลาดเกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณไปยังกลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่พัสดุของสำนักงานอัยการสูงสุดในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อทดสอบนัยสำคัญทางสถิติและยืนยันผลการวิจัยให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาวิจัยเจาะลึกถึงความพร้อมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) และระบบบริหารสินทรัพย์ดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการที่มีคุณค่า ตลอดจนช่วยตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในทุกขั้นตอนของการทำวิจัยด้วยความเอาใจใส่ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน ผู้เชี่ยวชาญและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุดทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้สัมภาษณ์เชิงลึกและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อมูลเชิงลึกที่ครบถ้วนสมบูรณ์ รวมถึงขอขอบคุณวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและอำนวยความสะดวกตลอดการทำงานวิจัย คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและองค์กรภาครัฐในการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา. https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/024/13.PDF

ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 10(33), 85-94.

เยาวภา รุ่งเรือง, วิสุทธินันท์ นิลพัฒน์ และณัฏฐกฤต ชัยอริยเมธี. (2567). สมรรถนะดิจิทัล : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, 6(1), 185-201.

สถาพร วิชัยรัมย์ และสากล พรหมสถิตย์. (2565). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อปรับตัวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 7(2), 112-125.

Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). New public management is dead—Long live digital-era governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(3), 467–494. https://doi.org/10.1093/jopart/mui057

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2019). The path to becoming a data-driven public sector. https://doi.org/10.1787/059814a7-en

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2020). The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government (OECD Public Governance Policy Papers No. 2). https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en

Van Laar, E., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M., & De Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588. https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010

World Bank. (2007). *Electronic Government Procurement: Definition, Implementation and Roadmap*. Washington.https://documents1.worldbank.org/curated/en/248601468009278309/pdf/703820ESW0P0990glish0January0REV0RG.pdf

World Bank. (2021). *Government procurement and digital transformation for public sector efficiency*. World Bank Publications.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

Factors Influencing the Decision to Enter the Promotion Process among Academic Personnel in the Courts of Justice, Region VI

วรัญญา อินหันต์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Varanya Inhan[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68500418@spumail.net[1], Chaiya.yi@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการตัดสินใจเข้าสู่กรศึกษาระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการ เลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 2) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในและ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยภายในและปัจจัย ภายนอกที่มีต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 จำนวน 201 คน เครื่องมือในการวิจัยที่ใช้คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มี 2 ปัจจัย คือ ความต้องการความก้าวหน้าและความภาคภูมิใจในวิชาชีพ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 59.40 (R^2 = 0.594) ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับ แหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สามารถอธิบายได้ร้อยละ 48.50 (R^2 = 0.485) ผลการวิจัยเสนอว่า การส่งเสริมการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ควรเน้นการสร้างแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า การออกแบบงานที่เอื้อต่อการพัฒนาผลงาน และการสร้างเครือข่ายสนับสนุน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

คำสำคัญ: การเลื่อนระดับตำแหน่ง; ปัจจัยภายใน; ปัจจัยภายนอก; บุคลากรสายงานวิชาการ; ศาลยุติธรรม

ABSTRACT

This research aimed to: 1) examine the level of decision-making to enter the promotion process among academic personnel in the Courts of Justice Region 6; 2) study the level of opinions toward internal and external factors related to entering the promotion process; and 3) analyze the influence of internal and external factors on the decision to enter the promotion process. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 201 academic personnel in the Courts of Justice Region 6. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of 0.98. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product-moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results revealed that the level of decision-making to enter the promotion process was high, with a mean of 3.60. The level of opinions toward internal factors was high, with a mean of 4.41, while the overall level of opinions toward external factors was also high, with a mean of 4.43. The internal factors influencing the decision to enter the promotion process among academic personnel in the Courts of Justice Region 6 consisted of two factors: need for advancement and professional pride. These factors explained 59.40 percent of the variance (R^2 = 0.594). The external factors influencing the decision to enter the promotion process were job responsibilities and relationships with colleagues, which explained 48.50 percent of the variance (R^2 = 0.485). The findings suggest that promoting participation in the promotion process should emphasize motivation for career advancement, job design that facilitates performance development, and the establishment of supportive networks among colleagues.

Keywords: Promotion Process; Internal Factors; External Factors; Academic Personnel; Courts of Justice

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาองค์การภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2566) โดยเฉพาะในบริบทของสำนักงานศาลยุติธรรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการอำนวยความยุติธรรมและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน จึงให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคคลอย่างเป็นระบบและยึดหลักคุณธรรมเป็นสำคัญ

ทั้งนี้ นโยบายประธานศาลฎีกา พ.ศ. 2568–2569 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการสอบเข้ารับราชการ การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการดำเนินการทางวินัย ให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมภายใต้ระบบคุณธรรม (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2568) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพควบคู่ไปกับการยกระดับประสิทธิภาพขององค์กร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงานศาลยุติธรรมจะมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพไว้อย่างชัดเจนตามหลักเกณฑ์และระเบียบที่คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (ก.ศ.) กำหนด (สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม, 2563) แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า บุคลากรสายงานวิชาการจำนวนไม่น้อยในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 6 ยังคงลังเลหรือไม่ตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งที่การเลื่อนระดับ

ตำแหน่งถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาความก้าวหน้าในวิชาชีพ การเพิ่มพูนศักยภาพในการปฏิบัติงาน และการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยภายในบุคคล เช่น เจตคติที่มีต่อวิชาชีพ แรงจูงใจในการทำงาน ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ และความต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงปัจจัยภายนอก เช่น ภาระงานประจำที่มีจำนวนมาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความชัดเจนของหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับตำแหน่ง ตลอดจนการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนต่อการตัดสินใจของบุคลากรในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พีรณัฐ ศิริวัชราวงศ์ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความสมัครใจในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 6 อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางส่งเสริม สร้างแรงจูงใจ และพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เอื้อต่อความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 ต่อปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6
2. ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยภายใน 5 ด้าน คือ ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการความยอมรับ (McClelland, 1985 ; ณัฐธารินี ใส่ละม้าย, 2566) และปัจจัยภายนอก 5 ด้าน คือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การสนับสนุนจากองค์กร และความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า (Herzberg, 1959 ; พีรณัฐ ศิริวัชราวงศ์, 2565) ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 (ณัฐธารินี ใส่ละม้าย, 2566)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ ส่งผลต่อการตัดสินใจในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาบุคลากรสายงานวิชาการศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 6 ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ 9 ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย จังหวัดอุตรดิตถ์และจังหวัดอุทัยธานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2569 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยกำหนดตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ดังนี้

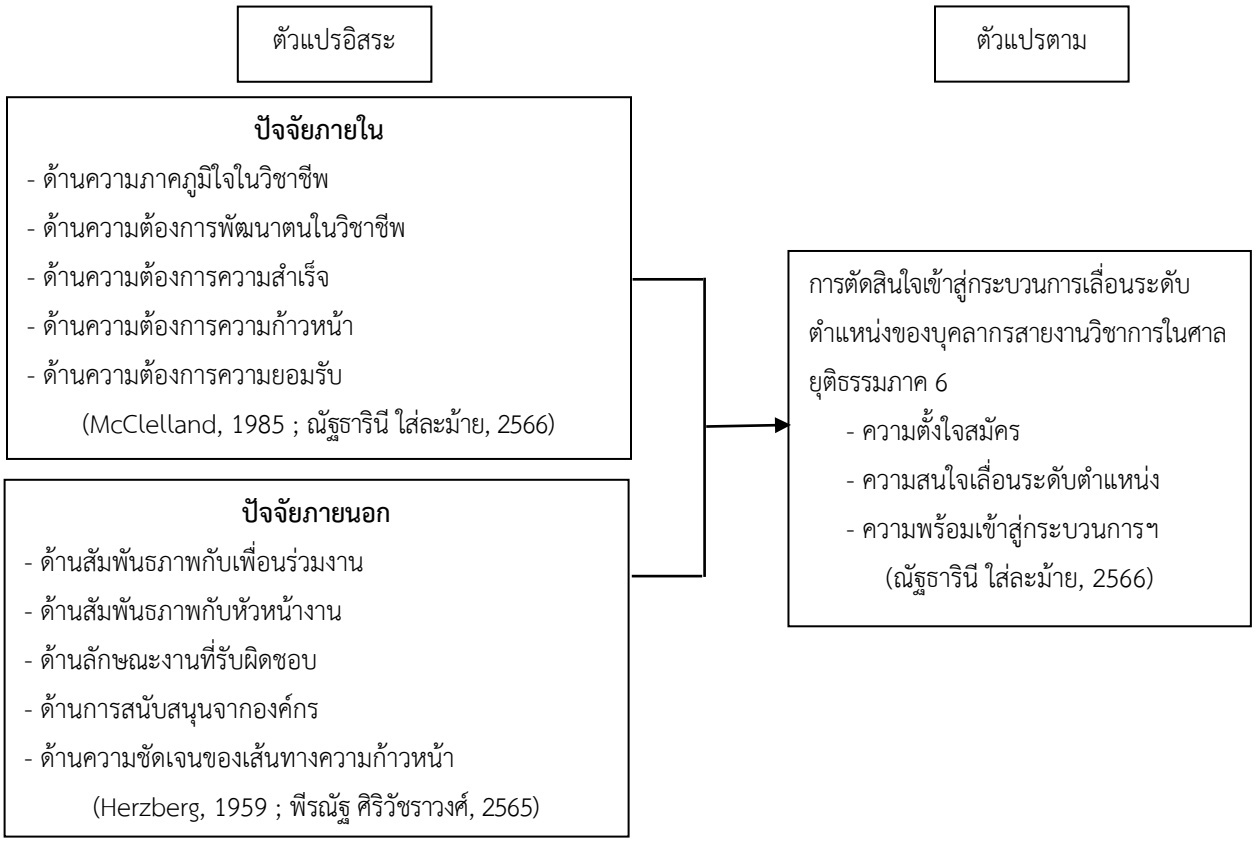
1. ปัจจัยภายใน คือ สิ่งที่ต้องการหรือความรู้สึกและอยู่ภายในบุคคลนั้น โดยผู้วิจัยมีการจำแนกเป็น ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ, ความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ, ความต้องการความสำเร็จ, ความต้องการความก้าวหน้าและความต้องการความยอมรับ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland, 1985 ในการกำหนดตัวแปรด้านปัจจัยภายในเพื่ออธิบายแรงจูงใจภายในของบุคลากร โดยกำหนดตัวแปรให้สอดคล้องกับบริบทของการเลื่อนระดับตำแหน่ง

2. ปัจจัยภายนอก คือ สิ่งที่เป็นปัจจัยภายนอกที่สามารถกระทบความรู้สึกของบุคคลนั้นในด้านต่างๆ ของการทำงาน โดยแบ่งเป็นด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านการสนับสนุนจากองค์กรและด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า ผู้วิจัยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg, 1959 ในการกำหนดตัวแปรด้านปัจจัยภายนอก โดยเลือกองค์ประกอบที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานศาลยุติธรรม

3. การตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 เป็นการตัดสินใจเลื่อนตำแหน่งไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงกว่าระดับที่ผู้นั้นดำรงอยู่ โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ ณัฐธารินี ใส่ละม้าย, 2566 ซึ่งศึกษาในบริบทของการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรภาครัฐเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม ในกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายงานวิชาการ ศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 6 มีจำนวนทั้งสิ้น 403 คน (ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานศาลยุติธรรม, 2569) (ข้อมูล ณ วันที่ 6 เมษายน 2569) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ สูตรของ Yamane (1973) โดยกำหนดระดับความ คลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จำนวน 201 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามจำนวนศาลชั้นต้นในศาลยุติธรรมภาค 6 แล้วดำเนินการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรอย่าง เหมาะสม

2. เครื่องมือวิจัย

จัดทำแบบสอบถาม โดยมีการจัดทำในรูปแบบ Google Form ซึ่งพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบัน รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนา โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 โดยปัจจัยภายในจำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ 2) ความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ 3) ความต้องการความสำเร็จ 4) ความต้องการความก้าวหน้า และ 5)ความต้องการความยอมรับส่วนปัจจัยภายนอก จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน 3) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ 4) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และ 5) ด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Rensis Likert, 1932) ดังนี้ 5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Rensis Likert, 1932) ดังนี้ 5 หมายถึง มากที่สุด, 4 หมายถึง มาก, 3 หมายถึง ปานกลาง, 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ซึ่งกำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่ายอมรับได้ ผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยผ่านผู้มีอำนาจอนุญาต เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจแล้ว สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form โดยแนบ QR CODE แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.2 สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.20 มีอายุระหว่าง 30–39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.80 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 61.20 ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 55.70 มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งอยู่ระหว่าง 1 - 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.80 และมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ภาค 6 คิดเป็นร้อยละ 55.20

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามปัจจัยภายใน ในภาพรวม

ปัจจัยภายใน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ	4.53	0.455	มากที่สุด
ด้านความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ	4.34	0.775	มาก
ด้านความต้องการความสำเร็จ	4.51	0.514	มากที่สุด
ด้านความต้องการความก้าวหน้า	4.22	1.038	มาก
ด้านความต้องการความยอมรับ	4.44	0.518	มาก
รวม	**4.41**	**0.513**	**มาก**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยภายใน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.41, S.D. = 0.513) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.53, S.D. = 0.455) รองลงมาคือด้านความต้องการความสำเร็จ ($\bar{x}$ = 4.51, S.D. = 0.514) ด้านความต้องการความยอมรับ ($\bar{x}$ = 4.44, S.D. = 0.518) ด้านความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.775) และด้านความต้องการความก้าวหน้า ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 1.038) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามปัจจัยภายนอก ในภาพรวม

ปัจจัยภายนอก	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	4.40	0.522	มาก
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	4.40	0.545	มาก

ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	4.17	0.753	มาก
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	4.37	0.532	มาก
ด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า	4.45	0.495	มาก
รวม	**4.36**	**0.456**	**มาก**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยภายนอกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.456) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.495) รองลงมาคือด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.522) ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.545) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.532) และด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.753) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

การตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6	$\bar{x}$	S.D.	**การแปลผล**
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะยื่นขอเลื่อนระดับตำแหน่งเมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วน	3.95	1.299	มาก
2. ท่านมีความสนใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในอนาคต	3.97	1.282	มาก
3. ท่านมีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง	3.21	1.431	ปานกลาง
4. ท่านมีการวางแผนจัดทำผลงานทางวิชาการเพื่อใช้ในการเลื่อนระดับตำแหน่ง	3.27	1.421	ปานกลาง
รวม	**3.60**	**1.252**	**มาก**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.60, S.D. = 1.252) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อคำถามท่านมีความสนใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในอนาคต มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.97, S.D. = 1.282) รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจที่จะยื่นขอเลื่อนระดับตำแหน่งเมื่อมีคุณสมบัติครบถ้วน ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 1.299) ท่านมีการวางแผนจัดทำผลงานทางวิชาการเพื่อใช้ในการเลื่อนระดับตำแหน่ง ($\bar{x}$ = 3.27, S.D. = 1.421) และท่านมีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ($\bar{x}$ = 3.21, S.D. = 1.431) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

5.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ปัจจัยภายใน	ค่า r กับ Y	p	แปลผล
ด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ	0.115	0.104	ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ
ด้านความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ	0.573	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.438	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านความต้องการความก้าวหน้า	0.753	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านความต้องการความยอมรับ	0.485	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยภายในส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.753$, $p < 0.001$)

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยภายใน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่ (Constant)	-0.726	0.655	-	-1.109	0.269	-	-
ด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ	-0.376	0.150	-0.137	-2.502	0.013	0.698	1.432
ด้านความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ	0.130	0.109	0.081	1.198	0.232	0.460	2.174
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.239	0.157	0.098	1.525	0.129	0.502	1.993
ด้านความต้องการความก้าวหน้า	0.742	0.083	0.616	8.956	< .001	0.441	2.269
ด้านความต้องการความยอมรับ	0.283	0.149	0.117	1.897	0.059	0.548	1.824
$R = 0.771$, $R^2 = 0.594$, Adjusted $R^2 = 0.583$, Std. Error of the Estimate = 0.81, $F = 57.000$, Durbin-Watson = 1.928, $N = 201$							

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยภายในทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์โดยรวมกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในระดับค่อนข้างสูง ($R = 0.771$) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งได้ร้อยละ 59.40 ($R^2 = 0.594$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความต้องการความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมากที่สุด (Beta = 0.616, $p < 0.001$)

5.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ปัจจัยภายนอก	ค่า r กับ Y	Sig.	แปลผล
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.580	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	0.428	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.634	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	0.280	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
ด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า	0.240	< 0.001	มีความสัมพันธ์เชิงบวก

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยภายนอกทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.634$, $p < 0.001$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยภายใน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่ (Constant)	-1.568	0.679		-2.308	0.022	-	-
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.870	0.183	0.363	4.752	< 0.001	0.454	2.204
ด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	0.069	0.167	0.030	0.415	0.679	0.501	1.995
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	0.838	0.118	0.505	7.129	< 0.001	0.527	1.896
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	-0.237	0.172	-0.101	-1.372	0.171	0.492	2.031
ด้านความชัดเจนของเส้นทางความ ก้าวหน้า	-0.321	0.183	-0.127	-1.756	0.081	0.507	1.972
$R = 0.696$, $R^2 = 0.485$, Adjusted $R^2 = 0.471$, Std. Error of the Estimate = 0.91, $F = 36.658$, Durbin-Watson = 1.820, $N = 201$							

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยภายนอกทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์โดยรวมกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในระดับค่อนข้างสูง ($R = 0.696$) และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งได้ร้อยละ 48.50 ($R^2 = 0.485$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมากที่สุด (Beta = 0.505, $p < .001$)

ตารางที่ 8 สรุปผลผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

ข้อที่	สมมุติฐาน	ผลการทดสอบ
1	**สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยภายในมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6**	
	1. ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ	ยอมรับสมมุติฐาน
	2. ความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ	ปฏิเสธสมมติฐาน
	3. ความต้องการความสำเร็จ	ปฏิเสธสมมติฐาน
	4. ความต้องการความก้าวหน้า	ยอมรับสมมุติฐาน
	5. ความต้องการความยอมรับ	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6**	
	1. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ยอมรับสมมุติฐาน
	2. สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
	3. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ยอมรับสมมุติฐาน
	4. การสนับสนุนจากองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
	5. ความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ได้แก่ ความต้องการความก้าวหน้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และความภาคภูมิใจในวิชาชีพ โดยความต้องการความก้าวหน้าเป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ส่วนลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลสูงที่สุด

สรุปการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อยู่ในช่วงวัยทำงานตอนต้นถึงตอนกลาง มีระดับการศึกษาที่เหมาะสมกับตำแหน่งสายงานวิชาการ และส่วนใหญ่ยังดำรงตำแหน่งในระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพและการเตรียมเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในอนาคต

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มีแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะความภาคภูมิใจในวิชาชีพและความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้คุณค่าในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ส่วนปัจจัยภายนอกนั้น บุคลากรรับรู้สภาพแวดล้อมภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในระดับมาก โดยเฉพาะความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า ซึ่งสะท้อนว่าบุคลากรรับรู้หลักเกณฑ์ กระบวนการ หรือแนวทางความก้าวหน้าในสายอาชีพอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มีแนวโน้มและความตั้งใจที่จะเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในระดับมาก แต่ยังมีความแตกต่างของระดับการตัดสินใจในกลุ่มตัวอย่างอยู่พอสมควร พิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ค่อนข้างสูง ซึ่งอาจสะท้อนว่าบุคลากรบางส่วนมีความพร้อมและความตั้งใจสูง ขณะที่บางส่วนอาจยังลังเลหรือยังไม่พร้อมเข้าสู่กระบวนการดังกล่าว

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 พบว่า ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยภายในที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านความต้องการความก้าวหน้าและด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพล ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มีระดับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบุคลากรโดยรวมมีความสนใจและมีแนวโน้มที่จะเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ค่อนข้างสูงสะท้อนว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพร้อมและความตั้งใจที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรบางส่วนอาจมีความพร้อมสูงและเห็นความสำคัญของการเลื่อนระดับตำแหน่ง ขณะที่บุคลากรบางส่วนอาจยังลังเล เนื่องจากอาจมีข้อจำกัดด้านภาระงาน ความซับซ้อนของการจัดทำผลงาน หรือความกังวลต่อผลกระทบภายหลังการเลื่อนระดับตำแหน่ง**ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการตัดสินใจของ Reeder** ที่อธิบายว่า การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากปัจจัยหลายด้านร่วมกัน ทั้งเป้าหมาย ความเชื่อ ค่านิยม ความคาดหวัง โอกาส และข้อจำกัดที่บุคคลรับรู้ (Reeder, 1971) ดังนั้น การตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งจึงมิได้ขึ้นอยู่กับความต้องการความก้าวหน้าเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับการประเมินความพร้อมของตนเอง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และทรัพยากรสนับสนุนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มีความรู้สึกภาคภูมิใจต่อบทบาท หน้าที่ และคุณค่าของวิชาชีพของตนเองในระดับสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานของศาลยุติธรรมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความยุติธรรมและการสนับสนุนกระบวนการพิจารณาคดี ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของรัฐและมีคุณค่าต่อสังคม บุคลากรจึงรับรู้ว่างานของตนมีความหมาย มีเกียรติ และมีคุณค่าต่อประชาชนและองค์กรขณะเดียวกัน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้า หลักเกณฑ์ และกระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งที่ค่อนข้างชัดเจน อย่างไรก็ตาม แม้บุคลากรจะรับรู้ความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้าในระดับมาก แต่ผลการวิเคราะห์ถดถอยกลับพบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ซึ่งอาจสะท้อนว่า การรับรู้ข้อมูลหรือหลักเกณฑ์เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคลากรตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับ หากยังขาดแรงผลักดันจากเป้าหมายความก้าวหน้า ลักษณะงานที่เอื้อต่อการสร้างผลงาน หรือการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

3. ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 แตกต่างกัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยภายในด้านความต้องการความก้าวหน้า ปัจจัยภายในด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ ปัจจัยภายนอกด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยภายนอกด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ขณะที่ปัจจัยบางด้านแม้จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง แต่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาร่วมกับตัวแปรอื่นในแบบจำลอง ในกลุ่มปัจจัยภายในพบว่า ความต้องการความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg,1959) ซึ่งอธิบายว่า ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และการได้รับการยอมรับ เป็นปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและแรงผลักดันในการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคลากรมองเห็นว่าการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการเตรียมความพร้อม จัดทำผลงาน และตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับมากขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1985) โดยเฉพาะความต้องการความสำเร็จและความต้องการอำนาจในเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ บุคลากรที่มีความมุ่งหวังต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มักมีเป้าหมายในการพัฒนาตนเอง ต้องการพิสูจน์ศักยภาพ และต้องการประสบความสำเร็จในสายอาชีพ การเลื่อนระดับตำแหน่งจึงเป็นกลไกสำคัญที่สะท้อนความสำเร็จ ความสามารถ และสถานภาพทางวิชาชีพในระบบราชการ ด้วยเหตุนี้ ความต้องการความก้าวหน้าจึงเป็นแรงจูงใจภายในที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า ความภาคภูมิใจในวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจและสามารถอธิบายได้ในเชิงทฤษฎีว่า ความภาคภูมิใจในวิชาชีพอาจสะท้อนถึงความพึงพอใจภายในจากการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ปัจจุบัน บุคลากรที่มีความภาคภูมิใจในงานสูงอาจมองว่าคุณค่าของตนเกิดจากการทำงานให้มีคุณภาพ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ และการให้บริการแก่ประชาชน มากกว่าการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นเพียงอย่างเดียวเมื่อพิจารณาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก ความภาคภูมิใจในวิชาชีพอาจเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากเนื้องานและคุณค่าของงานเดิมอยู่แล้ว จึงอาจไม่จำเป็นต้องแปรเปลี่ยนเป็นแรงจูงใจในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งเสมอไป ส่วนปัจจัยภายในด้านความต้องการพัฒนาตนในวิชาชีพ ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการความยอมรับ พบว่าไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง แม้ว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกก็ตาม ข้อค้นพบนี้สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจดังกล่าวเป็นแรงจูงใจภายในที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการพัฒนาตนเองในภาพรวม แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับความต้องการความก้าวหน้า ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายการเลื่อนระดับตำแหน่งโดยตรงกว่า อิทธิพลของตัวแปรเหล่านี้จึงอาจลดลง กล่าวคือ บุคลากรอาจต้องการพัฒนาตน ต้องการทำงานให้สำเร็จ หรืออยากได้รับการยอมรับ แต่หากยังไม่เห็นว่าการเลื่อนระดับตำแหน่งเป็นเป้าหมายสำคัญ หรือยังไม่พร้อมต่อกระบวนการจัดทำผลงานและการประเมิน แรงจูงใจเหล่านี้อาจยังไม่เพียงพอที่จะนำไปสู่การตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง

สำหรับปัจจัยภายนอก พบว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมากที่สุด ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg,1959) ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ กล่าวคือ งานที่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ และเอื้อต่อการสะสมประสบการณ์หรือผลงาน ย่อมทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและมองเห็นความเป็นไปได้ในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมากขึ้น ในส่วนของ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าสู่

กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1985) โดยเฉพาะความต้องการความผูกพัน ซึ่งอธิบายว่าบุคคลต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ต้องการการยอมรับ และต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความร่วมมือ การมีสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงานจึงช่วยสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ การแลกเปลี่ยนความรู้ การให้คำปรึกษา และการสนับสนุนทางจิตใจ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการที่มีความซับซ้อน เช่น การจัดทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่ง อีกทั้ง สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานยังอาจอธิบายได้ในมุมของแนวคิดทุนทางสังคมภายในองค์กร เนื่องจากการมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงานทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล ประสบการณ์ คำแนะนำ และกำลังใจจากผู้ที่เคยผ่านกระบวนการเลื่อนระดับมาก่อน สิ่งเหล่านี้ช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความกังวล และเพิ่มความมั่นใจให้แก่บุคลากรในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งขณะที่ปัจจัยภายนอกด้านสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน การสนับสนุนจากองค์กร และความชัดเจนของเส้นทางความก้าวหน้า ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่าจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งก็ตาม ข้อค้นพบนี้อาจอธิบายได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยสนับสนุนหรือปัจจัยเอื้อในระดับโครงสร้างและสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่ยังไม่ใช่แรงผลักดันโดยตรงเท่ากับความต้องการความก้าวหน้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ แม้องค์กรจะมีการสนับสนุน มีข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางความก้าวหน้า หรือมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน แต่หากบุคลากรยังไม่มีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า หรือไม่ได้รับมอบหมายงานที่เอื้อต่อการพัฒนาผลงาน ปัจจัยเหล่านี้อาจยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการกำหนดแนวทางส่งเสริมแรงจูงใจในการเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง โดยเน้นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูง ได้แก่ ความต้องการความก้าวหน้า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการออกแบบกิจกรรมพัฒนาบุคลากร เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดทำผลงาน การให้คำปรึกษารายบุคคล การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการสร้างระบบพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรที่ต้องการเลื่อนระดับตำแหน่ง

3.3 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการทบทวนปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารงานบุคคลมีความสอดคล้องกับบริบทจริงของบุคลากรสายงานวิชาการในศาลยุติธรรมภาค 6 มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับบุคลากรที่ยังไม่ตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง เพื่อให้เข้าใจเหตุผล ความกังวล และอุปสรรคเชิงลึกที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่ง เช่น ภาระงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการประเมิน ความเชื่อมั่นต่อระบบการเลื่อนระดับ และความพร้อมด้านเวลาในการจัดทำผลงาน

2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังศาลยุติธรรมภาคอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างภูมิภาค เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนระดับตำแหน่งมีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันตามบริบทของพื้นที่

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณบุคลากรสายงานวิชาการศาลในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 6 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัย ได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

ณัฐธารินี ใส่ละม้าย.(2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสู่กระบวนการเลื่อนขึ้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นของข้าราชการในสังกัดกรมควบคุมโรค. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

พีรณัฐ ศิริวัชราวงศ์. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม. (2563). ทางก้าวหน้าในสายอาชีพของข้าราชการศาลยุติธรรม(infographic). สืบค้นจาก https://ojoc.coj.go.th/th/content/page/index/id/191272

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). ยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2568). นโยบายประธานศาลฎีกา ปี 2568-2569. กองสารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานศาลยุติธรรม. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/ ?post_type=reports &p=15827

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 22(140), 1–55.

McClelland DC. The achieving society. New York: The Free Press; 1961.

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis. New York: Harper and Row.

อิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชน ในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร

THE INFLUENCE OF JOB SECURITY ON THE DECISION TO TAKE CIVIL SERVICE EXAMS AMONG PRIVATE SECTOR EMPLOYEES IN MIN BURI DISTRICT, DON MUEANG DISTRICT, LAK SI DISTRICT, AND CHATUCHAK DISTRICT

นัทธมล อิ่มน้ำขาว[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Nattamon Imnamkao[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68503684@spumail.net[1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชน (2) ศึกษาระดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชน (3) วิเคราะห์อิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพที่มีต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ และ (4) เปรียบเทียบการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี ดอนเมือง หลักสี่ และจตุจักร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566; กรุงเทพมหานคร, 2566) จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยมีกลุ่มตัวอย่างในเขตมีนบุรี 107 คน เขตดอนเมือง 93 คน เขตหลักสี่ 80 คน เขตจตุจักร 120 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มี 8 ด้าน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.934 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Pearson correlation, multiple regression และ one-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในอาชีพและการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการอยู่ในระดับมาก ความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ($r = 0.146$, $p < .01$) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ คือ $ZY = -0.212ZX_1 + 0.052ZX_2 + 0.002ZX_3 + 0.065ZX_4 + 0.563ZX_5$ โดยความเสี่ยงตกงานมีอิทธิพลเชิงบวกสูงที่สุด ($\beta = 0.563$, $p < .001$) ขณะที่ความมั่นคงด้านรายได้มีอิทธิพลเชิงลบ ($\beta = -0.212$, $p = .007$) และตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการได้ร้อยละ 33.80 ($R^2 = 0.338$) นอกจากนี้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และเขตที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความมั่นคงในอาชีพ, การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ, พนักงานภาคเอกชน, ปัจจัยส่วนบุคคล

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the level of job security among private-sector employees, (2) examine the level of decision-making regarding taking the civil service examination among private-sector employees, (3) investigate the influence of job security on the decision to take the civil service examination, and (4) compare the decisions to take the civil service examination among private-sector employees with different personal characteristics. The sample consisted of 400 private-sector employees working in Min Buri, Don Mueang, Lak Si, and Chatuchak districts of Bangkok. The sample size was determined using Yamane's (1973) formula, and proportional stratified random sampling was employed. The sample comprised 107 respondents from Min Buri District, 93 from Don Mueang District, 80 from Lak Si District, and 120 from Chatuchak District. The research instrument was a five-point Likert-scale questionnaire comprising 8 dimensions and 40 items. The reliability of the questionnaire was assessed using Cronbach's alpha coefficient, which yielded a value of 0.934. Data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, including Pearson's product-moment correlation coefficient, multiple regression analysis, and one-way analysis of variance (ANOVA).

The results revealed that both job security and the decision to take the civil service examination were at a high level. Job security was positively correlated with the decision to take the civil service examination at a low but statistically significant level ($r = 0.146$, $p < .01$). Multiple regression analysis yielded the following standardized prediction equation: $ZY = -0.212ZX_1 + 0.052ZX_2 + 0.002ZX_3 + 0.065ZX_4 + 0.563ZX_5$. Among the dimensions of job security, unemployment risk had the strongest positive influence on the decision to take the civil service examination ($\beta = 0.563$, $p < .001$), whereas income security had a significant negative influence ($\beta = -0.212$, $p = .007$). Collectively, the independent variables explained 33.80% of the variance in the decision to take the civil service examination ($R^2 = 0.338$). In addition, statistically significant differences were found in the decision to take the civil service examination among groups with different personal characteristics, including gender, age, educational level, income, work experience, and workplace district.

Keywords: Job Security, Decision to Take the Civil Service Examination, Private-Sector Employees, Personal Characteristics

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และรูปแบบการจ้างงานในปัจจุบันส่งผลให้ตลาดแรงงานมีความไม่แน่นอนมากขึ้น ทั้งในด้านรายได้ ความต่อเนื่องของการจ้างงาน สวัสดิการ และโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้ความมั่นคงในอาชีพเป็นปัจจัยสำคัญที่แรงงานใช้ประกอบการประเมินและตัดสินใจเกี่ยวกับเส้นทางอาชีพ โดยเฉพาะพนักงานภาคเอกชนที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง (International Labour Organization, 2023) ในบริบทของประเทศไทย ข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติสะท้อนว่าประเทศไทยมีกำลังแรงงานและผู้มีงานทำจำนวนมาก โดยแรงงานส่วนใหญ่

ประกอบอาชีพในภาคนอกเกษตรกรรม ซึ่งรวมถึงภาคเอกชนและภาคบริการ ขณะที่อาชีพราชการยังคงเป็นทางเลือกที่มีระบบการจ้างงานและสวัสดิการที่ชัดเจน จึงทำให้ประเด็นความมั่นคงในอาชีพมีความสำคัญต่อการพิจารณาเส้นทางอาชีพของแรงงานไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565)

ความมั่นคงในอาชีพครอบคลุมการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความมั่นคงด้านรายได้ ตำแหน่งงาน สวัสดิการ ความมั่นคงในอนาคต และความเสี่ยงต่อการตกงาน ซึ่งล้วนมีส่วนต่อการประเมินความมั่นคงของเส้นทางอาชีพ Greenhalgh และ Rosenblatt (1984) อธิบายว่า ความไม่มั่นคงในงานเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงภัยคุกคามต่อความต่อเนื่องของการจ้างงาน ขณะที่ Sverke et al. (2002) พบว่าความไม่มั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ดังนั้น เมื่อพนักงานภาคเอกชนรับรู้ถึงความไม่แน่นอนหรือความเสี่ยงในการทำงาน อาจนำไปสู่การพิจารณาทางเลือกอาชีพที่มีความมั่นคงมากขึ้น รวมถึงการสอบเข้ารับราชการ

การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการสามารถอธิบายได้ด้วย Theory of Planned Behavior (TPB) ของ Ajzen (1991) ซึ่งอธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากความตั้งใจในการกระทำ และความตั้งใจได้รับอิทธิพลจากทัศนคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ในการวิจัยครั้งนี้ ความมั่นคงในอาชีพสามารถเชื่อมโยงกับการประเมินทางเลือกและทัศนคติของบุคคลต่อเส้นทางอาชีพ ขณะที่การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการสะท้อนผ่านความตั้งใจในการสอบ ความพยายามในการเตรียมตัว และพฤติกรรมการสมัครสอบ จึงเหมาะสมที่จะนำ TPB มาใช้เป็นกรอบในการอธิบายกระบวนการตัดสินใจของพนักงานภาคเอกชน

สำหรับพื้นที่ศึกษา ผู้วิจัยเลือกพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายด้านลักษณะเศรษฐกิจ การจ้างงาน การคมนาคม และกิจกรรมทางธุรกิจ ทั้งพื้นที่ชั้นในและพื้นที่ชานเมือง จึงสามารถสะท้อนบริบทของแรงงานภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครที่มีความแตกต่างกันได้ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละพื้นที่ ได้แก่ เขตมีนบุรี 107 คน เขตดอนเมือง 93 คน เขตหลักสี่ 80 คน และเขตจตุจักร 120 คน รวม 400 คน

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่าการศึกษาเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพส่วนใหญ่มุ่งเน้นผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ขณะที่การศึกษาการตัดสินใจเข้าสู่ภาคราชการมักมุ่งเน้นแรงจูงใจ ความก้าวหน้า และลักษณะงาน (มาศญา ศรีสุข, 2564; สุนิสา ช่อแก้ว, 2564) แต่ยังมีช่องว่างขององค์ความรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชนกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ โดยเฉพาะการพิจารณาความมั่นคงในอาชีพหลายมิติร่วมกัน และการอธิบายการตัดสินใจผ่านกรอบ TPB ในบริบทของพนักงานภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร

แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่ศึกษาความมั่นคงในอาชีพและแรงจูงใจในการเลือกอาชีพทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนมาอย่างต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่ยังมุ่งศึกษาความตั้งใจลาออก ความพึงพอใจในการทำงาน หรือแรงจูงใจในการเข้ารับราชการเป็นรายประเด็น ขณะที่ยังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติของความมั่นคงในอาชีพ ได้แก่ ความมั่นคงด้านรายได้ ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ความมั่นคงด้านสวัสดิการ ความมั่นคงในอนาคต และความเสี่ยงตกงาน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในบริบทกรุงเทพมหานคร ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ดังกล่าว พร้อมทั้งสร้างข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาความมั่นคงในอาชีพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาระดับความมั่นคงในอาชีพ ระดับการตัดสินใจสอบเข้า

รับราชการ ความสัมพันธ์และอิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพต่อการตัดสินใจ รวมถึงเปรียบเทียบการตัดสินใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาจะช่วยเติมเต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจเปลี่ยนเส้นทางอาชีพจากภาคเอกชนสู่ภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการบริหารทรัพยากรบุคคล การรักษาบุคลากรของภาคเอกชน ตลอดจนการวางแผนกำลังคนและการสรรหาบุคลากรของภาครัฐให้สอดคล้องกับบริบทของตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไป

งานวิจัยนี้มีคุณูปการในเชิงวิชาการ โดยเสนอกรอบการอธิบายการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการผ่านมิติของความมั่นคงในอาชีพที่ครอบคลุมหลายด้าน และมีคุณูปการเชิงปฏิบัติในการสนับสนุนการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชนในเขตเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพต่อการตัดสินใจเข้าสอบรับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร
4. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร

สมมติฐานการวิจัย

1ความมั่นคงในอาชีพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าสอบรับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ: ความมั่นคงในอาชีพ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ ตัวแปรตาม: การตัดสินใจสอบราชการ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาความมั่นคงในอาชีพ (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ ความมั่นคงด้านรายได้ (Income Stability) ความมั่นคงในตำแหน่งงาน (Job Stability) ความมั่นคงด้านสวัสดิการ (Welfare Security) ความมั่นคงในอนาคต (Career Future Security) ความเสี่ยงตกงาน (Job Loss Risk) การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ (ตัวแปรตาม) ได้แก่ ความตั้งใจในการสอบ ความพยายามในการเตรียมตัว พฤติกรรมการสมัครสอบ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ พนักงานภาคเอกชนที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การเลือกแบบเจาะจงพื้นที่ศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต ได้แก่ เขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2569 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

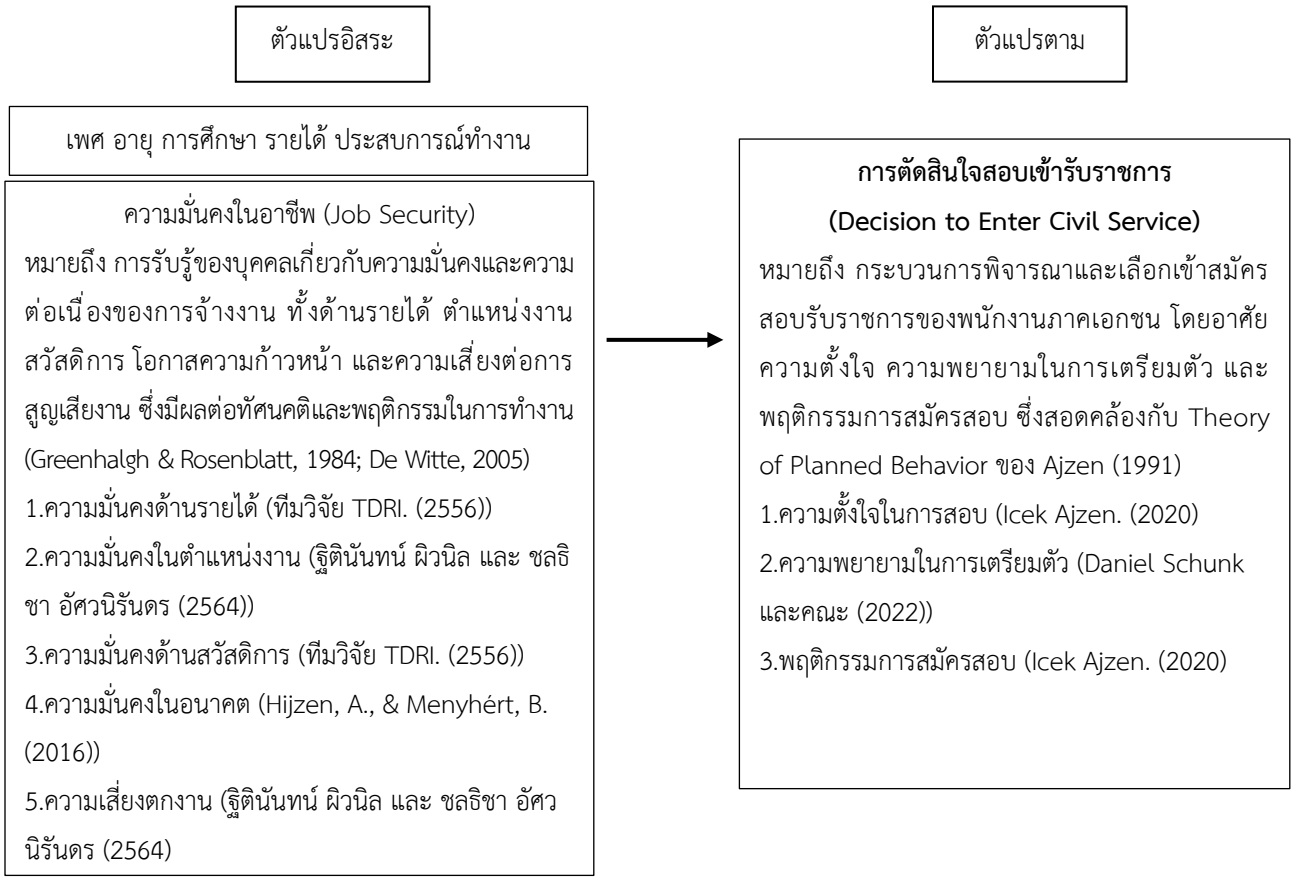
5. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดให้ความมั่นคงในอาชีพเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความมั่นคงด้านรายได้ ความมั่นคงในตำแหน่งงาน ความมั่นคงด้านสวัสดิการ ความมั่นคงในอนาคต และความเสี่ยงตกงาน ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ อันประกอบด้วยความตั้งใจในการสอบ ความพยายามในการเตรียมตัว และพฤติกรรมการสมัครสอบ โดยควบคุมด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานภาคเอกชนที่ปฏิบัติงานในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) แบ่งตามเขต เขตมีนบุรี 107 คน เขตดอนเมือง 93 คน เขตหลักสี่ 80 คน และเขตจตุจักร 120 คน โดยใช้ "เขตที่ปฏิบัติงาน" เป็นชั้น (Strata) ในการสุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือวิจัย

จัดทำแบบสอบถาม โดยมีการจัดทำในรูปแบบ Google Form ซึ่งพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานภาคเอกชน และเขตที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความมั่นคงด้านรายได้ 2.ความมั่นคงในตำแหน่งงาน 3.ความมั่นคงด้านสวัสดิการ 4.ความมั่นคงในอนาคต 5.ความเสี่ยงตกงาน โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Rensis Likert, 1932) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1.ความตั้งใจในการสอบ 2.ความพยายามในการเตรียมตัว 3.พฤติกรรมการสมัครสอบ โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67–1.00 จึงถือว่ามีความตรงเชิงเนื้อหาและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ .70 (Nunnally, 1978) ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับประชากรจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานและสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยยืนยันว่าข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น หลังจากได้รับความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว จึงดำเนินการเก็บข้อมูลผ่าน Google Forms และ QR Code ระหว่างเดือนเมษายน–มิถุนายน 2569 ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

พร้อมเกณฑ์แปลผล (Best, 1977)

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

1.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์แปลผล (Best, 1977)

4.21–5.00 มากที่สุด

3.41–4.20 มาก

2.61–3.40 ปานกลาง

1.81–2.60 น้อย

1.00–1.80 น้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความมั่นคงในอาชีพกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ใช้ทดสอบอิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพที่มีต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ

2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 วิเคราะห์อิทธิพลของความมั่นคงในอาชีพต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 วิเคราะห์ความแตกต่างของการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ One-way ANOVA

เกณฑ์แปลผลค่าสหสัมพันธ์ อ้างอิง Hinkle et al. (2003)

ค่า r	การแปลผล
0.00–0.30	ต่ำ
0.31–0.50	ปานกลาง
0.51–0.70	สูง
0.71–0.90	สูงมาก
0.91–1.00	สูงมากที่สุด

2.3 การทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบสมมติฐานว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งออกเป็นตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเป็นเนื้อเดียวกันของความแปรปรวนของข้อมูลด้วย Levene's Test หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey's Honestly Significant Difference (Tukey HSD) แต่หากผลการทดสอบพบว่าความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Games-Howell ทั้งนี้ การเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Comparison) จะดำเนินการเมื่อผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.70) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 24.30) ขณะที่เพศอื่น ๆ และผู้ไม่ประสงค์ระบุมีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 6.00) ด้านอายุ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31–35 ปี (ร้อยละ 42.00) รองลงมาคือช่วงอายุ 25–30 ปี (ร้อยละ 29.30) และ 36–40 ปี (ร้อยละ 12.50) ตามลำดับ ขณะที่กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี และ 41 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนน้อยที่สุด ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.00) รองลงมาคือปริญญาโท (ร้อยละ 17.00) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 6.00) ขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีสัดส่วนน้อยที่สุด ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 25,001–35,000 บาท (ร้อยละ 45.70) รองลงมาคือ 15,001–25,000 บาท (ร้อยละ 21.80) และ 35,001–45,000 บาท (ร้อยละ 18.00) ด้านประสบการณ์การทำงานภาคเอกชน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 7–10 ปี (ร้อยละ 42.30) รองลงมาคือ 4–6 ปี (ร้อยละ 29.50) และมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 13.50) สุดท้าย ด้านเขตที่ปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในเขตจตุจักร (ร้อยละ 30.00) รองลงมาคือเขตมีนบุรี (ร้อยละ 26.80) เขตดอนเมือง (ร้อยละ 23.30) และเขตหลักสี่ (ร้อยละ 20.00) โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างสะท้อนลักษณะของพนักงานภาคเอกชนวัยทำงานตอนกลาง มีระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นหลัก รายได้อยู่ในระดับปานกลาง และมีประสบการณ์ทำงานค่อนข้างมาก ซึ่งเหมาะสมต่อการใช้วิเคราะห์เชิงพฤติกรรมการตัดสินใจด้านอาชีพในบริบทการศึกษา

1. จากการวิเคราะห์ระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปภาพรวมในรูปแบบตารางเดียวได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุประดับความมั่นคงในอาชีพ (ภาพรวม)

มิติความมั่นคงในอาชีพ	ค่าเฉลี่ยรวม	S.D.	การแปลผล
ด้านรายได้	3.91	0.618	เห็นด้วยมาก
ด้านตำแหน่งงาน	3.88	0.608	เห็นด้วยมาก
ด้านสวัสดิการ	3.95	0.606	เห็นด้วยมาก
ด้านความมั่นคงในอนาคต	3.88	0.600	เห็นด้วยมาก
ด้านความเสี่ยงตกงาน	3.95	0.740	เห็นด้วยมาก
รวมเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน	**3.91**	**0.614**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ "เห็นด้วยมาก" (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.91) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ **ด้านสวัสดิการ (Mean = 3.95)** และ **ด้านความเสี่ยงตกงาน (Mean = 3.95)** รองลงมาคือ **ด้านรายได้ (Mean = 3.91)** ขณะที่ **ด้านตำแหน่งงาน** และ **ด้านความมั่นคงในอนาคต** มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (Mean = 3.88)

ผลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า พนักงานภาคเอกชนมีการรับรู้ว่าความมั่นคงในอาชีพยังอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง แต่ในขณะเดียวกันยังมีการเปรียบเทียบกับภาคราชการในเชิงความได้เปรียบ โดยเฉพาะด้านรายได้ ตำแหน่งงาน สวัสดิการ และความมั่นคงในระยะยาว ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงและการตัดสินใจด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

2. สรุปผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ

ตารางที่ 2 สรุประดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ

องค์ประกอบการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ยรวม	S.D.	การแปลผล
ความตั้งใจในการสอบ	3.91	0.850	เห็นด้วยมาก
ความพยายามในการเตรียมตัว	3.87	0.946	เห็นด้วยมาก
พฤติกรรมการสมัครสอบ	4.06	0.991	เห็นด้วยมาก
รวมเฉลี่ยทั้ง 3 ด้าน	**3.95**	**0.929**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการสมัครสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.06) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงออกเชิงพฤติกรรมจริง เช่น การติดตามประกาศสอบ การวางแผนสมัครสอบ และความพร้อมในการเปลี่ยนเส้นทางอาชีพเข้าสู่ภาครัฐ รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจในการสอบ (Mean = 3.91) ซึ่งสะท้อนถึงทัศนคติและความสนใจต่ออาชีพระบบราชการ

ขณะที่ ด้านความพยายามในการเตรียมตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 3.87) แม้ยังอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่สะท้อนว่าการเตรียมความพร้อมเชิงลึก เช่น การเข้าร่วมหลักสูตรหรือการเตรียมสอบอย่างเป็นระบบ ยังอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลางเมื่อเทียบกับความตั้งใจและพฤติกรรม โดยภาพรวม ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มและความพร้อมในการเข้าสอบรับราชการในระดับค่อนข้างสูง ทั้งในด้านเจตคติ การวางแผน และพฤติกรรมจริง ซึ่งสามารถสะท้อนถึงแนวโน้มการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเอกชนเข้าสู่ภาครัฐในอนาคต

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในอาชีพกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ

การวิเคราะห์	ตัวแปรสำคัญ	ผลลัพธ์ (r)	ทิศทาง/ระดับความสัมพันธ์	ผลสมมติฐาน
สหสัมพันธ์รายด้าน	ความเสี่ยงในการทำงาน	r = 0.520–0.567***	เชิงบวกระดับปานกลาง	ยอมรับ
สหสัมพันธ์รายด้าน	รายได้	r ≈ -0.093	ไม่มีความสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สหสัมพันธ์รายด้าน	ตำแหน่ง	r ≈ -0.093 ถึง 0.036	ไม่มีความสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สหสัมพันธ์รายด้าน	สวัสดิการ	r ≈ -0.093 ถึง 0.036	ไม่มีความสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สหสัมพันธ์รายด้าน	โอกาสก้าวหน้า	r ≈ -0.093 ถึง 0.036	ไม่มีความสัมพันธ์	ปฏิเสธ
สหสัมพันธ์รวม	ความมั่นคงในอาชีพ ↔ การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ	r = 0.146**	เชิงบวกระดับต่ำ	ยอมรับ

หมายเหตุ: **p < .01, ***p < .00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความมั่นคงในอาชีพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = 0.146, p < .01) แสดงว่า เมื่อพนักงานภาคเอกชนมีระดับความมั่นคงในอาชีพเพิ่มขึ้น การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเสี่ยงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง r = 0.520–0.567 และมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านรายได้ ตำแหน่ง สวัสดิการ และโอกาสก้าวหน้า ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงสนับสนุนสมมติฐานในส่วนของความเสี่ยงในการทำงานและความมั่นคงในอาชีพโดยรวม ส่วนสมมติฐานรายด้านอื่นไม่พบหลักฐานเพียงพอที่จะยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความมั่นคงในอาชีพที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ

การวิเคราะห์	ตัวแปรสำคัญ	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	ทิศทาง/ผลการวิเคราะห์	ผลสมมติฐาน
การถดถอยพหุคูณ	ความเสี่ยงตกงาน	β = 0.563***	มีอิทธิพลเชิงบวก	ยอมรับ
การถดถอยพหุคูณ	รายได้	β = -0.212**	มีอิทธิพลเชิงลบ	ยอมรับ
การถดถอยพหุคูณ	ตำแหน่ง	β ไม่ sig.	ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ
การถดถอยพหุคูณ	สวัสดิการ	β ไม่ sig.	ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ
การถดถอยพหุคูณ	โอกาสก้าวหน้า/อนาคต	β ไม่ sig.	ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ	ปฏิเสธ
ความเหมาะสมของแบบจำลอง	ตัวแปรอิสระรวม 5 ด้าน	R^2 = 0.338	อธิบายความแปรปรวนได้ 33.80%	แบบจำลองมีนัยสำคัญ

หมายเหตุ: **p < .01, ***p < .001; sig. = ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Regression Equation) ได้ดังนี้

$$ZY = -0.212ZX_1 + 0.052ZX_2 + 0.002ZX_3 + 0.065ZX_4 + 0.563ZX_5$$

โดยที่ ZY แทนคะแนนมาตรฐานของการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ, ZX_1 แทนคะแนนมาตรฐานของความมั่นคงด้านรายได้, ZX_2 แทนคะแนนมาตรฐานของความมั่นคงในตำแหน่งงาน, ZX_3 แทนคะแนนมาตรฐานของความมั่นคงด้านสวัสดิการ, ZX_4 แทนคะแนนมาตรฐานของความมั่นคงในอนาคต และ ZX_5 แทนคะแนนมาตรฐานของความเสี่ยงตกงาน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน พบว่า ความเสี่ยงตกงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.563, p < .001) และเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดในแบบจำลอง แสดงว่าเมื่อพนักงานภาคเอกชนรับรู้ถึงความเสี่ยงในการตกงานเพิ่มขึ้น จะมีแนวโน้มตัดสินใจสอบเข้ารับราชการเพิ่มขึ้น ในขณะที่ความมั่นคงด้านรายได้มีอิทธิพลเชิงลบต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = -0.212, p = .007) แสดงว่าเมื่อพนักงานภาคเอกชนรับรู้ว่าตนมีความมั่นคงด้านรายได้เพิ่มขึ้น แนวโน้มการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการจะลดลง ส่วนความมั่นคงในตำแหน่งงาน (β = 0.052, p = .537) ความมั่นคงด้านสวัสดิการ (β = 0.002, p = .983) และความมั่นคงในอนาคต (β = 0.065, p = .389) ไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัย	F	Sig.	ผลการทดสอบ	สรุปผล
เพศ	3.30	.020*	แตกต่าง	ยอมรับ
อายุ	12.30	< .001***	แตกต่าง	ยอมรับ
ระดับการศึกษา	3.09	.027*	แตกต่าง	ยอมรับ
รายได้	2.47	.045*	แตกต่าง	ยอมรับ
ประสบการณ์ทำงาน	4.46	.002**	แตกต่าง	ยอมรับ
เขตที่ปฏิบัติงาน	2.84	.038*	แตกต่าง	ยอมรับ

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และเขตที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า อายุเป็นตัวแปรที่มีความแตกต่างสูงที่สุด (F = 12.30, p < .001) โดยกลุ่มอายุน้อยมีระดับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการสูงกว่ากลุ่มอายุมากอย่างชัดเจน รองลงมาคือประสบการณ์การทำงาน และเพศ ซึ่งสะท้อนความแตกต่างของมุมมองต่อความมั่นคงในอาชีพตามช่วงวัยและสถานะการทำงาน ด้านระดับการศึกษาและรายได้ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แต่ผลการเปรียบเทียบรายคู่ไม่แสดงความแตกต่างอย่างชัดเจนในทุกคู่ โดยเฉพาะรายได้ที่แม้พบความแตกต่างโดยรวม แต่ไม่ปรากฏความแตกต่างรายคู่ที่มีนัยสำคัญ สำหรับเขตที่ปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างในภาพรวม แต่ผลการทดสอบรายคู่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกคู่ แสดงว่าความแตกต่างอาจอยู่ในระดับแนวโน้มมากกว่าความแตกต่างเชิงชัดเจนระหว่างพื้นที่

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยด้านอายุและประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรสำคัญที่สะท้อนความแตกต่างของการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการมากที่สุด ขณะที่ปัจจัยอื่นมีผลในระดับรองลงมา และบางปัจจัยยังไม่แสดงความแตกต่างรายคู่ที่ชัดเจน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยทำงาน จบปริญญาตรี รายได้ปานกลาง และกระจายอยู่ใน 4 เขต กรุงเทพมหานคร โดยมีระดับความคิดเห็นต่อความมั่นคงในอาชีพและการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการอยู่ในระดับมาก ความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการในระดับต่ำ แต่ปัจจัยสำคัญที่สุดคือ "ความเสี่ยงในการทำงาน" ที่ส่งผลเชิงบวกอย่างชัดเจน ขณะที่ปัจจัยด้านรายได้ ตำแหน่ง สวัสดิการ และความก้าวหน้าไม่พบอิทธิพลเด่น ผลการวิเคราะห์ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ และประสบการณ์การทำงาน ทำให้การตัดสินใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุน้อยและผู้มีประสบการณ์ระดับกลางมีแนวโน้มตัดสินใจสอบเข้ารับราชการมากกว่า

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพของพนักงานภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานภาคเอกชนมีความคิดเห็นต่อความมั่นคงในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.91, S.D. = 0.614) โดยด้านสวัสดิการและด้านความเสี่ยงตกงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านรายได้ ด้านตำแหน่งงาน และด้านความมั่นคงในอนาคต ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานภาคเอกชนให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ทั้งในด้านรายได้ สวัสดิการ ความต่อเนื่องของการจ้างงาน และความมั่นใจต่ออนาคตทางอาชีพ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1943) ที่อธิบายว่าความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ และสอดคล้องกับแนวคิด Career Anchors ของ Schein (1990) ที่ระบุว่าบุคคลบางส่วนให้ความสำคัญกับความมั่นคงและเสถียรภาพในการเลือกอาชีพ โดยมุ่งหวังรายได้ที่แน่นอน สวัสดิการที่เหมาะสม และการทำงานในระยะยาว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ TDRI (2556) ที่สะท้อนว่าความมั่นคงด้านรายได้และสวัสดิการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลมองเห็นความแตกต่างระหว่างการทำงานภาคเอกชนกับภาครัฐ

2. การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนอยู่ในระดับมาก พบว่า การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการของพนักงานภาคเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.95, S.D. = 0.929) โดยพฤติกรรมการสมัครสอบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือความตั้งใจในการสอบ และความพยายามในการเตรียมตัว ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า พนักงานภาคเอกชนไม่ได้มีเพียงความสนใจต่ออาชีพราชการเท่านั้น แต่ยังมีการแสดงออกเชิงพฤติกรรม เช่น การติดตามประกาศรับสมัคร การวางแผนสมัครสอบ และการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบราชการ ทั้งนี้ สามารถอธิบายได้ด้วย Theory of Planned Behavior ของ Ajzen (1991) ซึ่งเสนอว่าความตั้งใจเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่พฤติกรรม และเมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อทางเลือกใด ย่อมมีแนวโน้มที่จะเกิดความตั้งใจและแสดงพฤติกรรมตามความตั้งใจนั้นมากขึ้น ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ มาศญา ศรีสุข (2564) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับหรือไม่รับราชการของคนรุ่นใหม่ และสะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจเข้าสู่ระบบราชการเกี่ยวข้องกับการประเมินทางเลือกด้านอาชีพและคุณลักษณะของงานราชการ

3. ความมั่นคงในอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ พบว่า ความมั่นคงในอาชีพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.146$, $p < .01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเสี่ยงในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความตั้งใจในการสอบ ความพยายามในการ

เตรียมตัวสอบและพฤติกรรมการสมัครสอบ โดยมีค่า r = 0.567, 0.540 และ 0.520 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ขณะที่ความมั่นคงด้านรายได้ ตำแหน่งงาน สวัสดิการ และความมั่นคงในอนาคตไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า การรับรู้ถึงความไม่แน่นอนหรือความเสี่ยงต่อการสูญเสียงานในภาคเอกชนอาจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมองหาเส้นทางอาชีพที่มีความมั่นคงมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ Berglund, Furåker และ Vulkan (2014) ที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงด้านรายได้ ความมั่นคงในการจ้างงาน และความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งสอดคล้องกับ Sverke, Hellgren และ Näswall (2002) ที่ชี้ให้เห็นว่าความไม่มั่นคงในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ด้านทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหรือแสวงหาทางเลือกด้านอาชีพใหม่

4. ความเสี่ยงตกงานและความมั่นคงด้านรายได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ พบว่า ความเสี่ยงตกงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการมากที่สุด (β = 0.563, $p < .001$) ขณะที่ความมั่นคงด้านรายได้มีอิทธิพลเชิงลบ (β = -0.212, $p = .007$) โดยตัวแปรความมั่นคงในอาชีพทั้ง 5 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการได้ร้อยละ 33.80 (R^2 = 0.338) ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานภาคเอกชนรับรู้ว่าตนเองมีความเสี่ยงที่จะตกงานมากขึ้น แนวโน้มการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการจะเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีรายได้ที่มั่นคงและเพียงพอ ความต้องการเปลี่ยนเส้นทางไปสู่อาชีพราชการมีแนวโน้มลดลง ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Berglund, Furåker และ Vulkan (2014) ซึ่งให้ความสำคัญกับความมั่นคงด้านรายได้และความมั่นคงในการจ้างงานในการลดความกังวลเกี่ยวกับการสูญเสียงาน และสอดคล้องกับ Sverke, Hellgren และ Näswall (2002) ที่อธิบายว่าความไม่มั่นคงในการทำงานสามารถส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร รวมถึงการพิจารณาทางเลือกในการทำงานใหม่ ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้จึงชี้ให้เห็นว่า "ความเสี่ยงตกงาน" เป็นแรงผลักดันสำคัญในการตัดสินใจแสวงหาอาชีพที่มีความมั่นคงมากขึ้น ขณะที่ "ความมั่นคงด้านรายได้" สามารถลดแรงจูงใจในการเปลี่ยนเส้นทางอาชีพได้

5. ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้การตัดสินใจสอบเข้ารับราชการแตกต่างกัน พบว่า พนักงานภาคเอกชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และเขตที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอายุเป็นปัจจัยที่มีความแตกต่างสูงที่สุด ($F = 12.30$, $p < .001$) รองลงมาคือประสบการณ์การทำงาน ($F = 4.46$, $p = .002$) และเพศ ($F = 3.30$, $p = .020$) ผลดังกล่าวสะท้อนว่าปัจจัยส่วนบุคคลและบริบทของการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินทางเลือกด้านอาชีพของพนักงานภาคเอกชน โดยเฉพาะช่วงวัยและประสบการณ์การทำงานซึ่งอาจทำให้บุคคลมีการประเมินความมั่นคง รายได้ ความก้าวหน้า และความเสี่ยงในการทำงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ มาศญา ศรีสุข (2564) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับหรือไม่รับราชการของคนรุ่นใหม่ และสอดคล้องกับ สุนิสา ซ่อแก้ว (2564) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการจ้างงานและการเปลี่ยนแปลงเส้นทางอาชีพระหว่างบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย ซึ่งสะท้อนว่าความแตกต่างของบุคลากรและบริบทการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับการเลือกและการเปลี่ยนแปลงเส้นทางอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1.ด้านความมั่นคงในอาชีพ องค์กรภาคเอกชนควรให้ความสำคัญกับ การสร้างความมั่นคงในการทำงานและลดความรู้สึกไม่แน่นอนของพนักงาน โดยเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์ขององค์กร แนวทางการจ้างงาน และนโยบายด้านบุคลากรอย่างชัดเจน ควรพัฒนาสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน และจัดให้มีระบบช่วยเหลือหรือเตรียมความพร้อมกรณีเกิดการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ามีหลักประกันในการทำงานและสามารถวางแผนอนาคตทางอาชีพ

1.2 ด้านรายได้ องค์กรภาคเอกชนควรพิจารณา ระบบค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับภาระงาน ความสามารถ และประสบการณ์ของพนักงาน รวมถึงการปรับค่าตอบแทนตามผลงานอย่างเป็นธรรม เพื่อรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพและลดความต้องการเปลี่ยนเส้นทางอาชีพไปสู่ภาครัฐ

1.3 ด้านความเสี่ยงตกงาน องค์กรภาคเอกชนควรลดการรับรู้ความเสี่ยงตกงานของพนักงานด้วยการ สื่อสารแผนการดำเนินงานและทิศทางขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีแผนพัฒนาทักษะและ Reskill/Upskill เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ รวมทั้งควรมีเส้นทางการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน เพราะหากพนักงานรู้สึกว่างานมีความเสี่ยงสูง อาจนำไปสู่การมองหาอาชีพที่มีความมั่นคงมากกว่า เช่น การสอบเข้ารับราชการ

1.4 ด้านตำแหน่งงาน สวัสดิการ และความมั่นคงในอนาคต องค์กรไม่ควรพิจารณาเฉพาะการเพิ่มสวัสดิการหรือปรับตำแหน่งงานเพียงอย่างเดียว แต่ควรดำเนินการแบบองค์รวม โดยเฉพาะการเชื่อมโยง ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการจ้างงาน โอกาสพัฒนาทักษะ และความก้าวหน้าในอาชีพ เข้าด้วยกัน

1.5 ด้านการรักษาบุคลากรภาคเอกชน องค์กรภาคเอกชนควรจัดทำ Retention Strategy เพื่อรักษาบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ เช่น การกำหนดเส้นทางความก้าวหน้า การพัฒนาศักยภาพ การสร้างระบบพี่เลี้ยง การยกย่องผลงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทำงาน

1.6 ด้านการเตรียมความพร้อมของพนักงาน สำหรับพนักงานที่มีความสนใจสอบเข้ารับราชการ ควรมีการวางแผนเตรียมตัวอย่างเป็นระบบ ทั้งด้านการศึกษาข้อมูลตำแหน่งงาน คุณสมบัติ การติดตามประกาศสอบ การวางแผนเวลา และการเตรียมความรู้สำหรับการสอบ ในขณะเดียวกัน หน่วยงานภาครัฐที่ต้องการดึงดูดบุคลากรจากภาคเอกชนอาจพิจารณา เผยแพร่ข้อมูลการรับสมัครและลักษณะงานอย่างชัดเจนและเข้าถึงง่าย เพื่อให้ผู้สนใจสามารถประเมินความเหมาะสมและเตรียมตัวได้อย่างถูกต้อง

1.7 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล องค์กรภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐควรคำนึงถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคลและช่วงวัยในการวางแผนด้านบุคลากร โดยเฉพาะพนักงานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นหรือช่วงกลางของเส้นทางอาชีพ ซึ่งอาจมีการประเมินความมั่นคงและทางเลือกด้านอาชีพแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุหรือประสบการณ์มากกว่า

1.8 เชิงนโยบายสำหรับภาคเอกชนและภาครัฐ ภาคเอกชนควรให้ความสำคัญกับการสร้างงานที่มีคุณภาพและลดความไม่มั่นคงในการจ้างงาน ขณะที่ภาครัฐควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้บุคลากรจากภาคเอกชนสนใจเข้าสู่ระบบราชการเพิ่มเติม เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ภาพลักษณ์ขององค์กร ความก้าวหน้าในอาชีพ ความยืดหยุ่นในการทำงาน ค่านิยมส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านกำลังคนในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ เช่น ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หรือภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐ

2.3 3.ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่ออธิบายเหตุผลและแรงจูงใจในการตัดสินใจเลือกอาชีพได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และคำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา และศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ตลอดการจัดทำสารนิพนธ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานภาคเอกชนในเขตมีนบุรี เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ และเขตจตุจักร ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจตลอดการจัดทำสารนิพนธ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณครอบครัว ตลอดจนบิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่าน ผู้เป็นกำลังสำคัญและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้ศึกษา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

เบญญารัศม์ อรุณบรรเจิดกุล. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานในองค์การภาครัฐของพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด].

ทีมวิจัย TDRI. (2556). *อาชีพข้าราชการดีกว่าลูกจ้างเอกชน*. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ธนพร ศริพงษ์. (2553). แนวโน้มความมั่นคงในชีวิตของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน, 16*(3).

ฐิตินันทน์ ผิวนิล, & ชลธิชา อัศวนิรันดร. (2564). ความ(ไม่)มั่นคงในงานของลูกจ้างชั่วคราวในภาคราชการไทย. *วารสารประชากรศาสตร์, 37*(1), 27–48.

มาศญา ศรีสุข. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้ารับหรือไม่รับราชการของคนรุ่นใหม่ที่จบการศึกษาจากสาขาวิชาที่มีวิชาชีพเฉพาะ กรณีศึกษา สาขาวิชาบัญชีและการเงิน* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].

สุนิสา ช่อแก้ว. (2564). *การเปรียบเทียบความสามารถในการจ้างงานและการเปลี่ยนแปลงเส้นทางอาชีพระหว่างบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทย* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). *การสำรวจภาวะการทำงานของประชากร พ.ศ. 2565*. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179–211.

Berglund, T., Furåker, B., & Vulkan, P. (2014). Is job insecurity compensated for by employment and income security? *Economic and Industrial Democracy, 35*(1), 165–184.

Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job insecurity: Toward conceptual clarity. *Academy of Management Review, 9*(3), 438–448. https://doi.org/10.2307/258284

International Labour Organization. (2023). *World employment and social outlook: Trends 2023*. International Labour Office. https://www.ilo.org

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

Perry, J. L., Hondeghem, A., & Wise, L. R. (2010). Revisiting the motivational bases of public service: Twenty years of research and an agenda for the future. *Public Administration Review, 70*(5), 681–690. https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02196.x

Schein, E. H. (1990). *Career anchors: Discovering your real values*. Pfeiffer.

Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(3), 242–264.

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

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

Factors Related with the Operational Success of Thung Talay Weaving Group in Koh Klang Sup- District, Koh Lanta District, Krabi Province

นันทิชา กสิคุณ [1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Nuntícha Kasikun[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
amm.nunticha@gmail.com[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรมและการสนับสนุนจากภาครัฐของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล 2) ศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล 3)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล และ 4)ศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือสมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล จำนวน 35 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่องแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และผู้ให้ข้อมูลสำคัญเชิงคุณภาพจำนวน 10 คน ได้แก่ คณะกรรมการ สมาชิก เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน ผู้นำชุมชน และผู้แทนภาคเอกชน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ 5 ด้าน และความสำเร็จในการดำเนินงาน 3 ด้าน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.953 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ร่วมกับการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานในระดับสูงมาก (r=.944) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.01) และ (4) แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จควรมุ่งพัฒนาการบริหารจัดการ การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การขยายช่องทางการตลาดทั้งออนไลน์และการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ รวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของกลุ่มในระยะยาว

คำสำคัญ: ความสำเร็จ; แนวทางส่งเสริม; กลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล

ABSTRACT

This research aimed to 1) study the level of management, economic, social and network factors, culture, and government support of the Thung Thale weaving group; 2) study the level of success of the Thung Thale weaving group's operations; 3) study the relationship between various factors and the success of the Thung Thale weaving group's operations; and 4) study guidelines for promoting the success of the Thung Thale weaving group's operations. This was a mixed-methods research. The quantitative sample consisted of 35 members of the Thung Thale weaving group, selected using purposive sampling, and 10 key informants including committee members, community development officers, community leaders, and private sector representatives. The research instruments were questionnaires and interviews concerning 5 factors affecting success and 3 aspects of operational success. The reliability of the questionnaire was 0.953. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, and Pearson correlation coefficients at a significance level of 0.05, along with content analysis.

The research results found that (1) the overall level of management, economic, social and network factors, culture and government support was at a moderate level; (2) the overall level of success in the operations of the Thung Thale weaving group was at a moderate level; (3) all 5 factors had a very high positive correlation with the success of operations (r=.944) with statistical significance (p = 0.01); and (4) the guidelines for promoting success should focus on developing management, adding value to products, expanding marketing channels both online and experiential tourism, as well as creating a network of cooperation between the government, private sector and educational institutions to strengthen the group's long-term sustainability.

Keywords: success; development guidelines; Thung Talae weaving group

บทนำ

โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เป็นนโยบายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากที่มุ่งส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยภาครัฐสนับสนุนองค์ความรู้ เทคโนโลยี และการพัฒนาศักยภาพด้านการผลิต การตลาด และการบริหารจัดการเพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้มีมาตรฐาน สามารถแข่งขันได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อันนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ เสริมความเข้มแข็งของชุมชน และการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง พร้อมทั้งอนุรักษ์ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น (กรมการพัฒนาชุมชน, 2564)

โครงการฟื้นฟูและอนุรักษ์ป่าทุ่งทะเลอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ต.เกาะกลาง อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ เกิดจากสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ทรงรับพื้นที่บริเวณป่าทุ่งทะเลประมาณ 4,200 ไร่ ไว้เป็นโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ตามที่จังหวัดกระบี่ ได้ทูลเกล้าฯ ถวาย และมีพระราชเสาวนีย์ สรุปความว่า "...ให้จัดตั้งโครงการศิลปาชีพทุ่งทะเล เพื่อพัฒนาทักษะ และส่งเสริมอาชีพด้านการทอผ้า (กี่กระทบ) ให้ราษฎรในพื้นที่ยกระดับรายได้ให้พออยู่พอกิน พึ่งตนเองได้ โดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนา..." โดยสำนักงาน กปร. ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนองพระราชดำริ ตั้งแต่ปี 2542 - ปัจจุบัน โดยในปี 2565 ได้สนับสนุนแก่กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และ

พันธุ์พืช และกรมประมง ดำเนินกิจกรรม อาทิ ฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันไฟป่า การเพาะชำกล้าไม้ป่ากินได้และไม้เศรษฐกิจ ฝึกอบรมการทอผ้า (กี่กระทบ) ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเลี้ยงสัตว์น้ำ (การเลี้ยงปลาในกระชัง) ทำให้สร้างงานสร้างอาชีพ และยกระดับรายได้ของราษฎรให้พออยู่ พอกิน พึ่งตนเองได้ โดยให้ราษฎรมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาฟื้นฟูสภาพป่าทุ่งทะเลให้มีความอุดมสมบูรณ์สมดุลทางระบบนิเวศ กลุ่มศิลปาชีพทุ่งทะเล การทอผ้ากี่กระทบ มีสมาชิก 35คน ที่นี่จะทอผ้าลายดอกเตยปาหนัน ลายผ้าขาวม้า เมื่อทอเสร็จจะส่งไปที่ศูนย์ศิลปาชีพที่สวนจิตรลดา ได้ค่าแรงเมตรละ 40 บาท สมาชิกส่วนใหญ่จะใช้เวลาหลังจากกรีดยาง ทำนา หรือทำสวนมาทอ เริ่มทำตั้งแต่ปี 2515 ถึงปัจจุบัน นางสุอัตรา ก๊กใหญ่ ซึ่งเป็นประธานกลุ่มศิลปาชีพทุ่งทะเล ต.เกาะกลาง อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ ผ้าทอทุ่งทะเลได้รับความนิยมจากตลาดท้องถิ่นและในระดับจังหวัดเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มนี้ยังคงประสบปัญหาหลายด้าน เช่น การขาดแคลนการสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน การขยายตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สามารถแข่งขันในตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลจึงมีความสำคัญเพื่อทำความเข้าใจบทบาทของปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐที่มีต่อความสำเร็จของกลุ่ม ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางพัฒนาศักยภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเสริมสร้างความยั่งยืนของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

4. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา/ตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

1.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

1.3 ปัจจัยด้านสังคมและเครือข่าย

1.4 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

1.5 การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ

2. ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ

2.2 ความสำเร็จด้านสังคมและชุมชน

2.3 ความสำเร็จด้านการตลาดและการเติบโต

3. แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ สมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จำนวน 35 คน ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เดือนตุลาคม 2568)

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีจำนวน 10 คน คือ

- คณะกรรมการกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่จำนวน 3 คน
- สมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่จำนวน 3 คน
- เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จำนวน 2 คน
- ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน
- ผู้แทนภาคเอกชน จำนวน 1 คน

ขอบเขตด้านสถานที่

กลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่หมู่ที่ 3 ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลคือ เดือน เมษายน - กรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่มอาชีพ

ปราณี วิลัยรัตน์ (2559) ให้ความหมายว่า กระบวนการบริหารจัดการที่สามารถนำไปใช้ในกลุ่มชุมชน หรือผู้ประกอบการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การสร้างนวัตกรรมเพิ่มคุณค่าในผลิตภัณฑ์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน คุณภาพมาตรฐานการส่งออก และได้รับคัดเลือกจากคณะกรรมการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

พัทธมน บุณยราศรัย (2560) ให้ความหมายว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ประสบ ความสำเร็จ ด้านยอดขาย ด้านการขยายสายผลิตภัณฑ์ ด้านจำนวนผู้แทนจำหน่าย ด้านความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่า และด้านการเพิ่มลูกค้าใหม่

จรีภรณ์ มีศรี (2563) ลักษณะความสำเร็จของกลุ่ม หมายถึง กลุ่มมีผลกำไร สามารถใช้ทรัพยากรใน ท้องถิ่นได้อย่างคุ้มค่า ตอบสนองความต้องการของสมาชิก มีการผลิตและพัฒนาคุณภาพสินค้าอย่างต่อเนื่อง มีการวางแผนธุรกิจ และแผนการบริหารความเสี่ยงของการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น มีการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของผู้ประกอบการ OTOP เป็นสถานประกอบการที่มีการผลิต และพัฒนาสินค้าใหม่ ๆ ออกมาจำหน่ายอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของตลาด ผลกำไรเพิ่มขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ รวมถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ และได้นำเสนอแนวคิดในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การบริหารงาน การบริหารจัดการการผลิต การตลาด เป็นต้น และยังสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องในยุคดิจิทัล

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ความสำเร็จของกลุ่มอาชีพหรือองค์กรในชุมชนเกิดจากการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และบริหารจัดการอย่างโปร่งใส สมาชิกมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐาน การสนับสนุนจากภาครัฐในด้านเงินทุน วัตถุดิบ และช่องทางการตลาด ส่งผลให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น ลดความเสี่ยงในการประกอบอาชีพ และชุมชนพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งเกิดจากองค์ประกอบหลายด้านที่สนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก โดยสามารถจำแนกปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จได้ 3 ด้าน ดังนี้

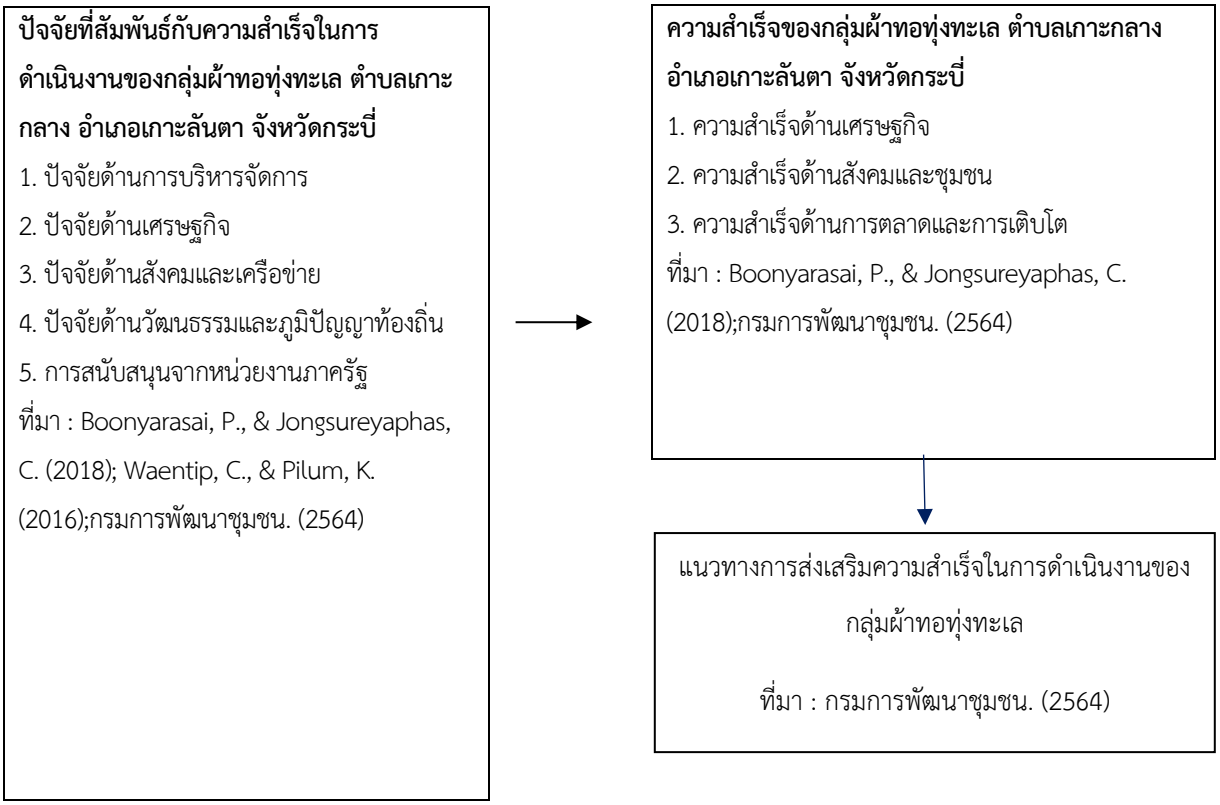
1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลหรือสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนและความมั่นคงของกลุ่ม 1.1 ภาวะผู้นำ: ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ สามารถสร้างแรงจูงใจ และตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมจะส่งผลต่อทิศทางและความมั่นคงของกลุ่ม (Yukl, 2013) 1.2 ทักษะและความสามารถของสมาชิก: ทักษะทางเทคนิค การผลิต การจัดการ การสื่อสาร และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ล้วนมีผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982) 1.3 แรงจูงใจและความมุ่งมั่น: สมาชิกที่มีความตั้งใจและเป้าหมายที่ชัดเจน จะช่วยให้กลุ่มสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นโครงสร้างภายในของกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ 2.1 การบริหารจัดการ: การแบ่งหน้าที่ การวางแผน การควบคุม และการสื่อสารภายในกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Fayol, 1949) 2.2 การวางแผนกลยุทธ์: การมีเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดวิธีดำเนินการ และการติดตามผล ทำให้กลุ่มสามารถปรับตัวและพัฒนาได้ต่อเนื่อง 2.3 การตลาดและการสร้างมูลค่า: การวิเคราะห์ตลาด การตั้งราคาที่เหมาะสม การสร้างแบรนด์ และช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จทางธุรกิจ (Kotler & Keller, 2016)

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เอื้อต่อการเติบโตของกลุ่ม 3.1 การสนับสนุนจากภาครัฐ: เช่น เงินทุนอบรม ส่งเสริมการตลาด หรือการสนับสนุนด้านกฎหมาย ล้วนช่วยให้กลุ่มมีโอกาสเติบโต 3.2 เครือข่ายความร่วมมือในชุมชน: เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้กับกลุ่มอื่น ความร่วมมือกับภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษา 3.3 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม: บริบทที่เอื้อต่อการดำเนินงาน เช่น ความนิยมของผลิตภัณฑ์ ความเชื่อท้องถิ่น หรือแนวโน้มของผู้บริโภค

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดโดยอาศัยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) เศรษฐกิจ 3) สังคมและเครือข่าย 4) วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และ 5) การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของกลุ่มใน 3 มิติ ได้แก่ ความสำเร็จ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและชุมชน และด้านการตลาดและการเติบโต (Boonyarasai & Jongsureyaphas, 2018; Waentip & Pilum, 2016; กรมการพัฒนาชุมชน, 2564) นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร กลุ่ม ผู้นำ การมีส่วนร่วม การสนับสนุนทางสังคม การสนับสนุนจากภาครัฐ และเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง ร่วมกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัยทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกกลุ่ม คณะกรรมการกลุ่ม ผู้นำชุมชน ผู้แทนภาคเอกชน และเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเกาะลันตา ก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ อภิปรายผล และสังเคราะห์ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไป.



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในแต่ละแบบจะประกอบไปด้วย

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ทั้งหมด จำนวน 35 คน (กรมการพัฒนาชุมชน)

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ประกอบด้วย คณะกรรมการกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของกลุ่ม จำนวน 3 คน สมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่จากสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอเกาะลันตา เนื่องจากเป็นหน่วยงานในระดับพื้นที่ จำนวน 2 คน ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน ผู้แทนภาคเอกชน จำนวน 1 คน จึงได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จำนวน 4 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ส่วนที่ 3 ความสำเร็จในการดำเนินงาน ส่วนที่4 ข้อเสนอแนะ และใช้แบบสัมภาษณ์ 3 ข้อประกอบด้วย 1) ปัญหา และอุปสรรคอะไรที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ 2) แนวทางในการดำเนินงานกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ ให้เกิดความยั่งยืน 3) บทบาทของเครือข่ายชุมชน หน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนมีผลต่อการพัฒนาและความสำเร็จของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาอยู่ที่ 0.953

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินทำหนังสือถึงประธานกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลเพื่อประสานงานในการแจกแบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์กับสมาชิกกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล และคณะกรรมการกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล เพื่อรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจสังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ด้วยค่าเฉลี่ยแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ด้วยค่าเฉลี่ยแบบมาตรประมาณค่า 5ระดับ (Likert Scale) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ด้วยสถิติการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Pearson Correlation ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

4.4 การวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 35 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.00) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 40.00) ด้านอายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 36–45 ปี (ร้อยละ 34.30) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 25–35 ปี (ร้อยละ 25.70) และช่วงอายุ 46–55 ปี (ร้อยละ 20.00)

ด้านระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 45.70) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 42.90) และสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 11.40) สำหรับอาชีพหลัก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 40.00) รองลงมาคือค้าขาย (ร้อยละ 25.70) และทำไร่ (ร้อยละ 17.10) ขณะที่อาชีพแม่บ้านและทอผ้ามีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 8.60)

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001–20,000 บาท (ร้อยละ 42.90) รองลงมามีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 31.40) มีรายได้ 20,001–30,000 บาท (ร้อยละ 17.10) และมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท (ร้อยละ 8.60)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล โดยรวม

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการบริหารจัดการภายในกลุ่ม (เช่น การวางแผน การจัดการทรัพยากร)	3.07	.86	ปานกลาง
2. ด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (เช่น ต้นทุน กำไร การลงทุน)	3.09	.80	ปานกลาง
3. ด้านปัจจัยด้านสังคมและเครือข่าย (เช่น การสนับสนุนจากชุมชน ความร่วมมือกับเครือข่าย)	3.05	.88	ปานกลาง
4. ด้านปัจจัยด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์)	3.05	.85	ปานกลาง
5. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ	3.04	.83	ปานกลาง
รวม	3.06	.78	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.06, σ = .78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (เช่น ต้นทุน กำไร การลงทุน) (μ = 3.09, σ = .80) รองลงมา คือ ด้านการบริหารจัดการภายในกลุ่ม (เช่น การวางแผน การจัดการทรัพยากร) (μ = 3.07, σ = .86) ด้านปัจจัยด้านสังคมและเครือข่าย (เช่น การสนับสนุนจากชุมชน ความร่วมมือกับเครือข่าย) (μ = 3.05, σ = .88) ด้านปัจจัยด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์) (μ = 3.05, σ = .85) และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ (μ = 3.04, σ = .78)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล

ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล โดยรวม

ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ	3.04	.80	ปานกลาง
2. ด้านความสำเร็จด้านสังคมและชุมชน	3.13	.83	ปานกลาง
3. ด้านความสำเร็จด้านการตลาดและการเติบโต	3.17	.82	ปานกลาง
รวม	3.12	.77	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.12, σ = .77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จด้านการตลาดและการเติบโต (μ = 3.17, σ = .82) รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จด้านสังคมและชุมชน (μ = 3.13, σ = .83) และด้านความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ (μ = 3.04, σ = .80)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล (n=35)

ปัจจัย	ความสำเร็จในการดำเนินงาน		ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
	r	p		
1. ด้านการบริหารจัดการภายในกลุ่ม (เช่น การวางแผน การจัดการทรัพยากร)	0.905**	0.000	สูงมาก	1
2. ด้านปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (เช่น ต้นทุน กำไร การลงทุน)	0.883**	0.000	สูงมาก	2
3. ด้านปัจจัยด้านสังคมและเครือข่าย (เช่น การสนับสนุนจากชุมชน ความร่วมมือกับเครือข่าย)	0.823**	0.000	สูงมาก	5
4. ด้านปัจจัยด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของผลิตภัณฑ์)	0.870**	0.000	สูงมาก	4
5. ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ	0.878**	0.000	สูงมาก	3
รวม	0.944**	0.000	สูงมาก	

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .944) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกปัจจัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมาก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ (r = .905) รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ (r = .883) ด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ (r = .878) ด้านวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (r = .870) และด้านสังคมและเครือข่าย (r = .823) โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 5 แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนว่า ปัจจุบันกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลยังเผชิญอุปสรรคสำคัญหลายประการ ได้แก่ กำลังการผลิตที่จำกัดจากการทอด้วยมือ การขาดแรงงานรุ่นใหม่ ต้นทุนวัตถุดิบที่สูง ช่องทางการตลาดที่ยังไม่หลากหลาย และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่ยังไม่ต่อเนื่อง ดังคำสัมภาษณ์ของประธานกลุ่มที่ว่า "...สมาชิกส่วนใหญ่มีอายุเยอะ ทำกันหลังจากทำสวนหรือกรีดยาง จึงผลิตได้ไม่มาก และคนรุ่นใหม่ก็ไม่ค่อยกลับมาสืบทอดการทอผ้า..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1)

จากข้อจำกัดดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า ด้านการบริหารจัดการ ควรพัฒนาระบบการผลิตให้มีความยืดหยุ่นตามวิถีชีวิตของสมาชิก พร้อมนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อลดภาระงานและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต โดยยังคงรักษาเอกลักษณ์ของงานทอมือไว้

ด้านการตลาดและการสร้างมูลค่าเพิ่ม ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้ทันสมัย สร้างเรื่องราว (Storytelling) ที่สะท้อนอัตลักษณ์ของผ้าทอทุ่งทะเล และขยายช่องทางจำหน่ายผ่านสื่อออนไลน์ ควบคู่กับการเชื่อมโยงตลาดท่องเที่ยว โรงแรม และรีสอร์ทในพื้นที่ ดังที่ผู้แทนภาคเอกชนเสนอว่า "...ถ้ามีการเล่าเรื่องของผ้าและขายผ่านออนไลน์จะเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่าการรอนักท่องเที่ยวมาซื้อที่กลุ่ม..." (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 10)

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเครือข่ายความร่วมมือ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าควรส่งเสริมการถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่เยาวชน สร้างกิจกรรมเรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ (Workshop) รวมทั้งบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อสนับสนุนองค์ความรู้ งบประมาณ การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการตลาดอย่างต่อเนื่องซึ่งจะช่วยยกระดับศักยภาพของกลุ่ม เพิ่มรายได้ และสร้างความยั่งยืนให้แก่กลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลในระยะยาว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36–45 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ย 10,001–20,000 บาทต่อเดือน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลทั้ง 5 ด้าน และระดับความสำเร็จในการดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และการสนับสนุนจากภาครัฐ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานในระดับสูงมาก (r =.944)

ผลการสัมภาษณ์เสนอแนวทางส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม โดยเน้นการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ การขยายตลาดผ่านช่องทางออนไลน์และการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ตลอดจนการถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่คนรุ่นใหม่ เพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างความยั่งยืนให้แก่กลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลในระยะยาว

อภิปรายผล

1. การศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรม และการสนับสนุนจากภาครัฐของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ การบริหารจัดการ สังคมและเครือข่ายวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสมาชิกส่วนใหญ่ยังประกอบอาชีพหลักด้านเกษตรกรรมและการรับจ้าง โดยการทอผ้าเป็นอาชีพเสริม ส่งผลให้การลงทุน การวางแผนทางการเงิน และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ยังมีข้อจำกัด ขณะที่การสนับสนุนจากภาครัฐแม้จะมีอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ครอบคลุมด้านการตลาด การสร้างแบรนด์ และการพัฒนาช่องทางจำหน่ายในรูปแบบดิจิทัล จึงทำให้ปัจจัยโดยรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุตสารา กัมมันต์ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี ซึ่งพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นว่าวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ยังคงต้องได้รับการพัฒนาด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ และการสนับสนุนจากภายนอกอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับ ภัทรธิดา วัฒนาพรรณกิตติ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนระดับ 5 ดาว จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนระดับ 5 ดาว จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการตลาดและการเติบโตมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านสังคมและชุมชน และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่า แม้ว่ากลุ่มจะสามารถรักษาการดำเนินงานและสร้างการยอมรับในระดับชุมชนได้ แต่ยังไม่สามารถยกระดับรายได้และขยายตลาดได้อย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากกำลังการผลิตมีข้อจำกัด สมาชิกส่วนใหญ่ใช้เวลาว่างจากอาชีพหลักในการทอผ้า อีกทั้งยังขาดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การออกแบบ และการตลาดที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของลัฏธิกา ขนอม (2567) ที่พบว่า ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนใน อำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่ยังเผชิญข้อจำกัด ด้านเงินทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการเข้าถึงตลาด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเติบโตของกลุ่ม

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจ สังคมและเครือข่าย วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นและการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ในระดับสูงมาก ($r = .944$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของกลุ่มไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่เป็นผลจากการบูรณาการของหลายองค์ประกอบร่วมกัน กล่าวคือ หากกลุ่มมีการบริหารจัดการที่ดี มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงมีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง สามารถรักษาอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ อย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานของกลุ่มประสบความสำเร็จมากขึ้น

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของอิสรี และคณะ (2565) ซึ่งพบว่าความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนเกิดจากการทำงานร่วมกันของหลายปัจจัย โดยเฉพาะการบริหารจัดการ ผู้นำ และสมาชิก ขณะที่ด้านการเงินและการสนับสนุนจากภาครัฐยังเป็น

ปัจจัยที่ต้องได้รับการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน และสอดคล้องกับการศึกษาของนิศาชล เตจ๊ะขอดและคณะ (2563) ได้ศึกษาบทบาทผู้นำในการดำเนินงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนเกิดจากการประสานงานกันของปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการที่ดี ภาวะผู้นำ และการมีส่วนร่วมของสมาชิก ซึ่งขับเคลื่อนกิจการฐานรากให้พึ่งพาตนเองได้

4. การศึกษาแนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า การส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลควรมุ่งพัฒนาในหลายมิติพร้อมกัน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการผลิต การลดต้นทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ผ่านการเล่าเรื่อง (Storytelling) การขยายช่องทางการตลาดทั้งออนไลน์และการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา รวมถึงการถ่ายทอด ภูมิปัญญาสู่คนรุ่นใหม่ เพื่อให้เกิดการสืบทอดองค์ความรู้และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของกลุ่มในระยะยาว

แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของภาวดี ทะไกรราช และจิตติมา พลศักดิ์ (2559) ที่เสนอว่า การเสริมสร้างความเข้มแข็งของกลุ่มผลิตภัณฑ์ OTOP ควรดำเนินการผ่านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีเอกลักษณ์ การยกระดับทักษะของสมาชิก การส่งเสริมการตลาดออนไลน์ การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่โปร่งใส และการสนับสนุนจากภาครัฐด้านเทคโนโลยี การตลาด และแหล่งเงินทุน ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืนให้แก่วิสาหกิจชุมชนในระยะยาว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิภา พิทักษ์ศานต์ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนให้มีความเข้มแข็งควรเริ่มจากการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเลประสบความสำเร็จและมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ดังนั้นควรเปิดโอกาสให้สตรีและประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต สร้างอาชีพและรายได้เสริมที่มั่นคงให้แก่ครัวเรือน

2. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาชุมชนอำเภอ และหน่วยงานส่งเสริมอาชีพ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในทุกระดับอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความยั่งยืนของกลุ่ม โดยควรจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพสมาชิกอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมทักษะการบริหารจัดการกลุ่ม การบริหารงบประมาณครัวเรือน และการส่งเสริมอาชีพเสริม เพื่อเพิ่มรายได้และลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจในชุมชน

3. คณะกรรมการบริหารกลุ่มและผู้นำชุมชน ควรพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและสมาชิกให้มีความชัดเจน พร้อมทั้งจัดให้มีระบบกำกับติดตามและตรวจสอบที่โปร่งใสตรวจสอบได้ อีกทั้งควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้นำอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการกลุ่ม

4. กลุ่มผู้ผลิตและสมาชิกผู้ประกอบการ ควรพัฒนากระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการผลิตที่เหมาะสม การฝึกอบรมด้านมาตรฐานคุณภาพ และการจัดทำระบบควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอน เพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. หน่วยงานส่งเสริมการตลาด เช่น พาณิชย์จังหวัด และหน่วยงานพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ควรสนับสนุนการพัฒนาการตลาดเชิงรุก โดยการขยายช่องทางการจำหน่ายจากตลาดในชุมชนไปสู่ตลาดออนไลน์และเครือข่ายการค้าในวงกว้าง ควบคู่กับการสร้างแบรนด์ การประชาสัมพันธ์ และการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย นอกจากนี้ กลุ่มควรพัฒนาระบบการเงินและบัญชีให้มีมาตรฐาน โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยอาจมีการตรวจสอบบัญชีจากหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งจัดอบรมการจัดทำบัญชีให้แก่สมาชิกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างถูกต้อง

6. กลุ่มและหน่วยงานสนับสนุนด้านการจัดการความรู้ ควรพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีความเป็นระบบและสามารถใช้งานได้จริง โดยจัดทำฐานข้อมูลกลางของกลุ่มที่รวบรวมองค์ความรู้ทั้งจากประสบการณ์ของสมาชิกและองค์ความรู้ จากภายนอก พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกและเครือข่าย เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดและต่อยอดองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในบริบทพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและขยายผลการศึกษาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงผสม (Mixed Methods) เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาได้อย่างรอบด้าน

3. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาการตลาดดิจิทัลของผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล

4. ควรศึกษาบทบาทของผู้นำชุมชนและเครือข่ายภายนอกในการสนับสนุนการบริหารจัดการกลุ่มอย่างยั่งยืน

5. ควรศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการผลิตและบริหารจัดการกลุ่ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มผ้าทอทุ่งทะเล จังหวัดกระบี่สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัตน์อาจารย์ที่ปรึกษา และศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพรหม ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขงานวิจัย อย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณหน่วยงานและผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้กำลังใจและสนับสนุนตลอดระยะเวลาการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2564). *โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์*. สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน. https://cep.cdd.go.th/เกี่ยวกับ-otop/ข้อมูลทั่วไปotop/

จรีภรณ์ มีศรี. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนกลุ่มชาลี-วรรณ ชุมชนพัฒนา ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. สำนักงานประมงจังหวัดฉะเชิงเทรา กรมประมง.

ชลธิชา วงษ์เพ็ง. (2562). *การวิเคราะห์ปัญหาการตลาดของกลุ่มหัตถกรรมพื้นบ้านจังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณฐปณต สันชมภ. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ OTOP เพื่อการแข่งขันในยุคดิจิทัล, 11-34

ธนพร อินทร์อ่อน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพกลุ่มผลิตภัณฑ์จักสานบ้านใหม่ จังหวัดอ่างทอง*. วารสารวิจัยและพัฒนา, 10(2), 45-56.

นิศาชล เตจ๊ะขอด, กังสดาล กนกหงษ์, พหล ศักดิ์คะทัศน์, และพุฒิสรรค์ เครือคำ. (2563). บทบาทผู้นำในการดำเนินงานกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร. 37(1), 84-93.

นุตสารา กัมมันต์. (2558).ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในอำเภอลานสัก จังหวัดอุทัยธานี.มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเรือง ชัยพัฒน์. (2560). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่มหัตถกรรมไม้แกะสลักจังหวัดแพร่*. วารสารบริหารธุรกิจ, 5(1), 22-34.

ปราณี วิลัยรัตน์. (2559). ความสำเร็จในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ: บทเรียนสำคัญของสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ จังหวัดพะเยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย พะเยา.

พัทธมน บุณยราศรัย. (2560). ปัจจัยความสำเร็จของผลิตภัณฑ์โอทอปไทย. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

พิชญ์สินี กาญจนวาสี. (2564). *ปัญหาในการดำเนินงานของกลุ่มผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นภาคใต้*. วารสารพัฒนาชุมชน, 12(3), 67-79.

เพ็ญศรี คำไทย. (2560). *แนวทางการพัฒนากลุ่มหัตถกรรมให้ยั่งยืนในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์.

ภัทรธิดา วัฒนาพรรณกิตติ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนระดับ 5 ดาว จังหวัดลำปาง. วารสารการวิจัยกาสะลองคำ, 10(2), 17-26.

ภาวดี ทะไกรราช และ จิตติมา พลศักดิ์.(2559). *แนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ OTOP : กรณีศึกษา กลุ่มประดิษฐ์ของชำร่วยของที่ระลึก บ้านโพธิ์กระสังข์ ตำบลโพธิ์กระสังข์ อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ*: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

ศศิภา พิทักษ์ศานต์ (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนไปปฏิบัติ กรณีศึกษาอำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 24(3), 33-46.

ศิริพร ศรีกุล. (2563). *บทบาทของผู้นำในกลุ่มหัตถกรรมผ้าไหมพื้นเมือง จังหวัดมหาสารคาม*. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์, 8(1), 15-29.

ลัฏธิกา ขนอม (2567).ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนในอำเภอบุ่งคล้า จังหวัดบึงกาฬ. วารสารภูมินิเวศพัฒนาอย่างยั่งยืน, 7(1), 110–121.

วุฒิชัย ทรงมงคล. (2565). กลยุทธ์การขยายตลาดของกลุ่มผู้ผลิตสินค้าท้องถิ่นในยุคดิจิทัล. วารสารบริหารธุรกิจดิจิทัล, 3(1), 40-51.

สมนึก อินทรสุข. (2561). *ภาวะผู้นำและความสำเร็จของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อิสรี แพทย์เจริญและคณะ.(2565).ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนแปรรูปลำไยเนื้อสีทอง ตำบลบ้านธิ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน. วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 32(2), 82–98.

Boyatzis, R. E. (1982). The competent manager: A model for effective performance. John Wiley & Sons.

Boonyarasai, P., & Jongsureyaphas, C. (2018). Key success factors of Thai OTOP. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat University, 13*(2), 37–60.

Choedphetcharatn, P., & Tungsawat, S. (2022). Effects of community leader roles and knowledge management on community strength of OTOP tourist villages. *RMUTSB Academic Journal*, 7(2), 206–224.

Fayol, H. (1949). General and Industrial Management (C. Storrs, Trans.). Sir Isaac Pitman & Sons.

Iam-khong, N., et al. (2025). Enhancing the value of OTOP handwoven fabric. *Area Based Development Research Journal, 17*(1), 55–71.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Machaiyaphoom, W., & Narintorn, A. (2024). Strong community factors affecting success in OTOP tourism community. *Journal of Pacific Institute of Management Science*.

Suwannapusit, U., & Chayomchai, A. (2018). Innovations and their effects on OTOP enterprises’ performance in Thailand. *UTCC Journal Humanities and Social Sciences*.

Waentip, C., & Pilum, K. (2016). Factors affecting the success and failure of OTOP fabric and clothing. *Journal of Politics and Governance, 6*(1), 66–81.

Keativipak, K. (2021). Factors and conditions for development of OTOP products. *Art and Architecture Journal Naresuan University*.

Roadkasemsri, V. (2023). Innovative design and development of woven OTOP products. *Journal of Fine Arts, Chiang Mai University*.

Suindramedhi, S. (2015). Challenges for Thai OTOP community enterprises. *Journal of Current Science and Technology*.

Yukl, G. (2013). Leadership in organizations (8th ed.). Pearson Education.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

The Relationship between Work Motivation and Job Performance of Firefighters and Rescue Personnel at Phukhao Thong Fire and Rescue Station, Disaster Prevention and Mitigation Office, Bangkok Metropolitan Administration

กิตติธัช อ้นน่วม[1] , ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Kittitouch Onnuam[1] , Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501324@spumail.net[1] , Chaiya.yi@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย จำนวน 45 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ด้านค่าจ้างและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลาและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเพศมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = 0.008) แสดงให้เห็นว่าเพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารเวลา ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 และ 4) แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.705)

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the level of work motivation of firefighters and rescue officers at Phukhao Thong Fire and Rescue Station, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok Metropolitan Administration; 2) study the level of work performance efficiency of firefighters and rescue officers at Phukhao Thong Fire and Rescue Station, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok Metropolitan Administration; 3) compare the work performance efficiency of firefighters and rescue officers at Phukhao Thong Fire and Rescue Station, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok Metropolitan Administration, classified by personal factors; and 4) study the relationship between work motivation and work performance efficiency of firefighters and rescue officers at Phukhao Thong Fire and Rescue Station, Department of Disaster Prevention and Mitigation, Bangkok Metropolitan Administration. The population used in this research consisted of 45 firefighters and rescue officers. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance (One-Way ANOVA), and Pearson's correlation coefficient.

The research findings revealed that: 1) the overall level of work motivation among firefighters and rescue officers was at a high level, with a mean score of 3.73. When considering each aspect, it was found that job characteristics had the highest mean score and were at a high level, followed by relationships with colleagues and supervisors, which were at a high level; job security, which was at a high level; wages and welfare, which were at a moderate level; and career advancement, which was at a moderate level, respectively. 2) The overall level of work performance was at a high level, with a mean score of 4.13. When considering each aspect, it was found that all aspects were at a high level. The aspects of time and efficient use of resources had the highest mean scores, followed by work quality and work quantity, respectively. 3) The comparison of work performance classified by personal factors revealed that gender resulted in a statistically significant difference in work performance regarding the aspect of time at the .01 significance level (Sig. = 0.008), indicating that gender influenced time management efficiency. Meanwhile, differences in age, educational level, average monthly income, position, and work experience did not result in statistically significant differences in overall work performance or individual aspects at the .05 significance level. 4) Work motivation had a positive relationship with work performance in all aspects at a statistically significant level of .001. The overall relationship was at a high level (r = 0.705)

Keywords: Work Motivation, Work Performance, Firefighters and Rescue Personnel

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนความสำเร็จ โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม ความทุ่มเท และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Stephen P. Robbins (2003) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1959) อธิบายว่าแรงจูงใจเกิดจากทั้งปัจจัยจูงใจ เช่น ลักษณะของงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน เช่น ค่าจ้างและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ในองค์กร ส่งผลต่อระดับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ยังมีอิทธิพลต่อระดับแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีพื้นฐานและความต้องการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gary Dessler (2013)

สำหรับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร มีภารกิจในการป้องกัน ระงับ และบรรเทาสาธารณภัย เพื่อคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยสถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทองเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการระงับอัคคีภัย และภัยพิบัติอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เขตภูเขาทอง จังหวัดกรุงเทพมหานคร หรือตามที่มีการร้องขอกู้ภัย (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ม.ป.ป.) ซึ่งเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยเป็นบุคลากรสำคัญที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ความเสี่ยงและแรงกดดันสูง โดยต้องอาศัยทั้งความรู้ ทักษะ และความพร้อมทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความปลอดภัยของประชาชน

จากความสำคัญดังกล่าว แม้ว่าผู้วิจัยไม่ได้ปฏิบัติงานในสายงานด้านการดับเพลิงและกู้ภัย แต่เล็งเห็นถึงบทบาทและความสำคัญของเจ้าหน้าที่กลุ่มนี้ จึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล อ้างอิงจากแนวคิดของ Gary Dessler (2013) โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่สามารถวัดได้เชิงปริมาณ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน 2) แรงจูงใจในการทำงาน อ้างอิงจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1959) โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกองค์ประกอบบางประการที่สอดคล้องกับบริบทของการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อ้างอิงจากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) มาใช้ในการกำหนดตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามตามแนวคิด และทฤษฎีข้างต้น ได้แก่ ปิโยรส หงส์ทอง (2566) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง และกรกนก เอี่ยมสำอางค์ (2566) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์

2. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตประชากร

เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 45 คน (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2569)

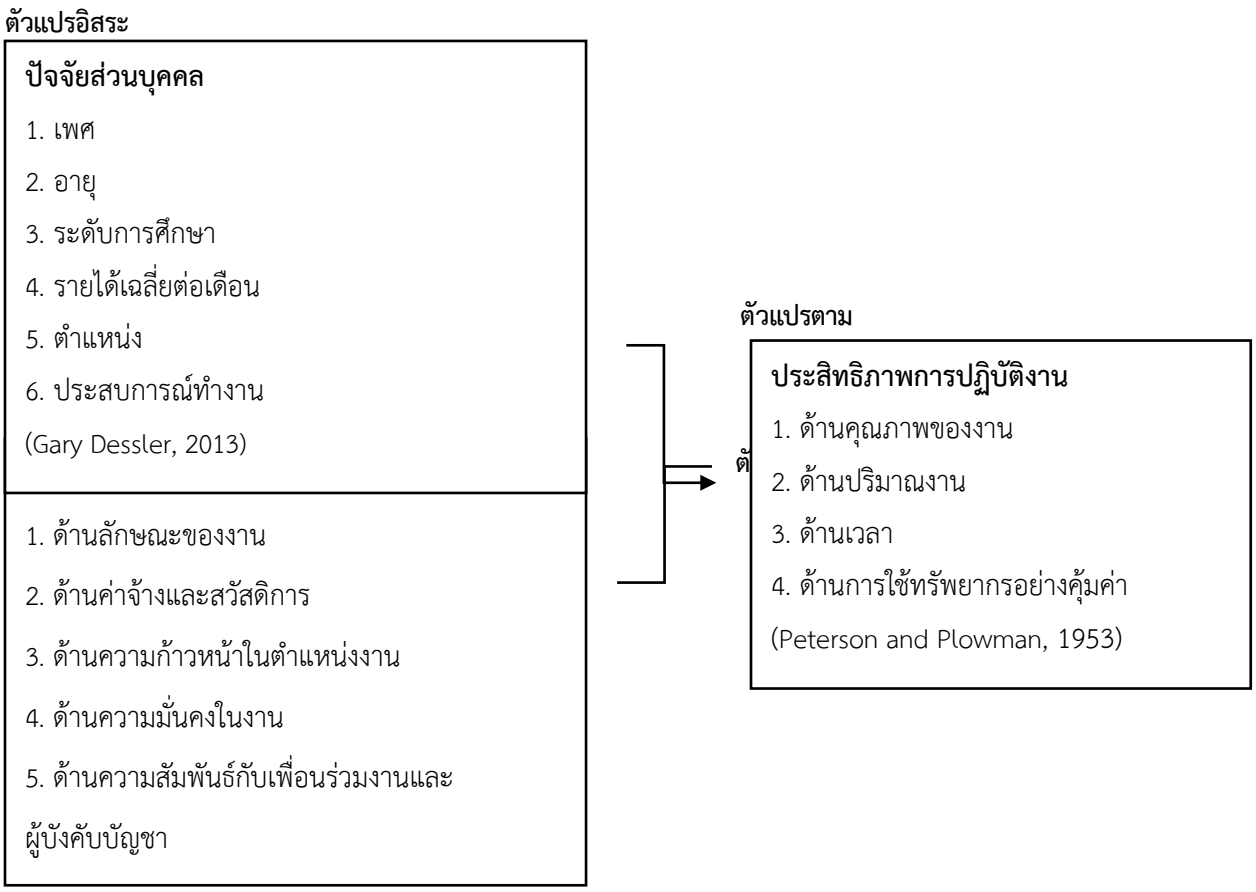
4. ขอบเขตพื้นที่

สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 45 คน (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2569) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มศึกษา (Census)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

2) แรงจูงใจในการทำงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน

ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) และ 4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) กับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยสถานีดับเพลิงและกู้ภัยสามเสน จำนวน 20 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.983 ซึ่งมากกว่า 0.700 จึงถือว่าแบบสอบถามชุดดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยศรีปทุมเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จากนั้นแจกแบบสอบถามให้แก่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง จำนวน 45 ชุด และรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-Way ANOVA (เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD เมื่อพบความแตกต่าง) และ Pearson's Correlation Coefficient เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ประชากรรวม 45 คน จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตำแหน่งระดับชำนาญงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

2. ผลวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม (N=45)

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน		
	μ	**σ**	**แปลผล**
1. ด้านลักษณะของงาน	3.92	0.817	ระดับมาก
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.55	0.927	ระดับปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.52	0.913	ระดับปานกลาง
4. ด้านความมั่นคงในงาน	3.83	0.819	ระดับมาก

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.85	0.833	ระดับมาก
ภาพรวม	**3.73**	**0.754**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.73, σ = 0.754) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 3.92, σ = 0.817) รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (μ = 3.85, σ = 0.833) ด้านความมั่นคงในงาน (μ = 3.83, σ = 0.819) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ (μ = 3.55, σ = 0.927) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (μ = 3.52, σ = 0.913) ตามลำดับ

3. ผลวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม (N=45)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.08	0.687	ระดับมาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.04	0.808	ระดับมาก
3. ด้านเวลา	4.19	0.717	ระดับมาก
4. ด้านการใช้ทรัพยากร	4.19	0.724	ระดับมาก
ภาพรวม	**4.13**	**0.691**	**ระดับมาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.13, σ = 0.691) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเวลา (μ = 4.19, σ = 0.717) และด้านการใช้ทรัพยากร (μ = 4.19, σ = 0.724) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน (μ = 4.08, σ = 0.687) ด้านปริมาณงาน (μ = 4.04, σ = 0.808) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล(N=45)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.					ผลการทดสอบ
		คุณภาพงาน	ปริมาณงาน	เวลา	การใช้ทรัพยากร	ภาพรวม	
เพศ	t-test	0.154	0.344	0.008**	0.173	0.095	แตกต่างเฉพาะด้านเวลา
อายุ	One-way ANOVA	0.753	0.676	0.629	0.600	.0633	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	0.080	0.458	0.369	0.219	0.243	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One-way ANOVA	0.463	0.445	0.557	0.552	0.584	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่ง	One-way ANOVA	0.831	.900	0.990	0.882	0.929	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	One-way ANOVA	0.833	0.861	0.941	0.997	0.960	ไม่แตกต่าง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = 0.008) แสดงให้เห็นว่าเพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารเวลา ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งรายด้านและภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. > .05 ทุกด้าน)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม (N=45)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความสัมพันธ์		
	r	Sig.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	0.678***	<0.001	ระดับสูง
2. ด้านปริมาณงาน	0.676***	<0.001	ระดับสูง
3. ด้านเวลา	0.685***	<0.001	ระดับสูง
4. ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	0.618***	<0.001	ระดับสูง

ภาพรวม	**0.705*** **	**<0.001**	**ระดับสูง**

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครในภาพรวม พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง (r = 0.705)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นประชากรในการศึกษา จำนวน 45 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41–50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001–30,000 บาท ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญงาน และมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6–10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.73, σ = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (μ = 3.92, σ = 0.817) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (μ = 3.85, σ = 0.833) ด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก (μ = 3.83, σ = 0.819) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.55, σ = 0.927) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 3.52, σ = 0.913) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.13, σ = 0.691) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลาและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 4.19, σ = 0.717 และ μ = 4.19, σ = 0.724) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (μ = 4.08, σ = 0.687) และด้านปริมาณงาน (μ = 4.04, σ = 0.808) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า เพศมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = 0.008) แสดงให้เห็นว่าเพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารเวลา ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = .705)

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ รวมถึงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ผลดังกล่าวสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับคุณค่าและความหมายของงานเป็นสำคัญ เนื่องจากลักษณะงานเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นงานที่มีความท้าทาย ต้องอาศัยความเสียสละ ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉิน จึงก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม การที่ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ รวมถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น สะท้อนว่ายังเป็นปัจจัยที่หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรี พันธุ์แตงไทย (2564) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาต่างให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจภายใน โดยเฉพาะความสำเร็จและคุณค่าของลักษณะงาน มากกว่าปัจจัยด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเวลาและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยที่ต้องตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและทรัพยากร การปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยมาตรฐานการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม และการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายของภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรกนก เอี่ยมสำอางค์ (2566) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ยังพบว่าแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารองค์การ และเงินเดือนหรือสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าการมีแรงจูงใจที่เหมาะสมช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. = 0.008) แสดงให้เห็นว่าเพศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารเวลา ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลดังกล่าวสะท้อนว่า

เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมเดียวกัน ทำให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน ไม่ว่าจะแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลเพียงใด จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 1ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล บางส่วน และสอดคล้องกับงานวิจัยของภานุวัตร นิวันติ (2565) ได้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด โดยอายุ แผนก อายุงาน และรูปแบบสัญญาจ้างที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ขณะที่เพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (r = 0.705) แสดงให้เห็นว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับการส่งเสริมแรงจูงใจทั้งในด้านลักษณะของงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา จะช่วยเสริมสร้างความกระตือรือร้น ความผูกพันต่อองค์การ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยจึงสนับสนุนแนวคิดที่ว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมบัติ มาก และบุณยะชัย (2569) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับค่อนข้างสูง (r = 0.796) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

นอกจากนี้ ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ปรับปรุงสวัสดิการและค่าตอบแทน รวมทั้งส่งเสริมความเป็นธรรมและการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่าด้านค่าจ้างและสวัสดิการ รวมถึงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวนอกจากจะตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรแล้ว ยังเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ รวมถึงด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น องค์กรควรพิจารณาปรับปรุงระบบค่าตอบแทน สวัสดิการ และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูง ตลอดจนส่งเสริมสวัสดิการด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง องค์กรควรกำหนดมาตรการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น การยกย่องเชิดชูเกียรติ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.3 จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่สะท้อนความต้องการด้านอัตรากำลัง องค์กรควรพิจารณาทบทวนการจัดสรรอัตรากำลังให้สอดคล้องกับปริมาณงานและภารกิจที่รับผิดชอบ รวมทั้งบริหารงานโดยยึดหลักความเป็นธรรม เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดภาระงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสถานีดับเพลิงและกู้ภัยอื่นของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอธิบายผลในบริบทที่หลากหลาย

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือความเครียดจากการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาแบบจำลองที่สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเชิงลึก และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล และขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากครอบครัว และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้ ซึ่งจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป และขอขอบพระคุณสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัย สถานีดับเพลิงและกู้ภัยภูเขาทอง เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยสถานีดับเพลิงและกู้ภัยสามเสน และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจข้อมูลหากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องผู้จัดทำขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น

การอ้างอิง

กมลรัตน สมบัติมาก, และ ยุทธนาท บุณยะชัย. (2569). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน).* วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, 12(1), 85–93. สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2569, จาก https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/283644

กรกนก เอี่ยมสำอางค์. (2566). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปิโยรส หงส์ทอง. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตส่วนกลาง.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัชรี พันธุ์แตงไทย. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน.* มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

ภานุวัตร นิวันติ. (2565). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC จำกัด.* (งานนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2569). *โครงสร้างหน่วยงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.* สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2569, จาก https://www.bangkokfire.go.th

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (ม.ป.ป.). *ภารกิจของหน่วยงาน.* สืบค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2569, จาก https://www.bangkokfire.go.th/missions/

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1979). *Organizations: Behavior, structure, processes.* McGraw-Hill.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work.* Wiley.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management.* Richard D. Irwin.

Robbins, S. P. (2003*). Organizational behavior (10th ed.).* Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)

Guidelines for Developing the Management of Foreign Digital Evidence in Special Cases of the Department of Special Investigation (DSI)

ศุภธัช ศรีสัตยาชน[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Supathat Srisattayachon[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Mpa_68504336@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ (2) เพื่อศึกษากระบวนการ ขั้นตอน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษของประเทศไทย (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแนวทางกฎหมาย กลไกความร่วมมือ และรูปแบบการบริหารจัดการของต่างประเทศเกี่ยวกับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน และ (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบาย กฎหมาย และกลไกการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากพยานหลักฐานสำคัญมักถูกจัดเก็บในระบบคลาวด์ของผู้ให้บริการต่างประเทศซึ่งอยู่นอกเขตอำนาจศาลไทย การวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการวิเคราะห์เอกสารและมาตรฐานสากล

ผลการวิจัยจำแนกตามวัตถุประสงค์พบว่า (1) การรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดนตั้งอยู่บนหลักความร่วมมือระหว่างประเทศและการรักษาความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน (Chain of Custody) แต่ประเทศไทยยังขาดกฎหมายเฉพาะ (2) ปัจจุบันยังพึ่งพากลไก MLAT ซึ่งมีขั้นตอนซับซ้อนและใช้เวลานานประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี ไม่สอดคล้องกับลักษณะพยานหลักฐานดิจิทัลที่เปราะบางและเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว อีกทั้งยังมีปัญหาเขตอำนาจศาล ความแตกต่างด้านกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล และข้อจำกัดด้านบุคลากร (3) หลายประเทศได้พัฒนากฎหมายและกลไกเฉพาะที่เปิดให้หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายเข้าถึงข้อมูลจากผู้ให้บริการได้รวดเร็วกว่าไทย (4) ข้อเสนอแนะให้พัฒนากรอบความร่วมมือใหม่ เช่น การเข้าร่วม Budapest Convention การพัฒนาความร่วมมือในลักษณะ CLOUD Act และการประสานงานโดยตรงกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานดิจิทัลในคดีพิเศษ

คำสำคัญ: พยานหลักฐานดิจิทัล; คดีพิเศษ; MLAT; ความร่วมมือระหว่างประเทศ

ABSTRACT

This study had four objectives: (1) to examine the concepts, theories, international standards, and laws relating to the collection of digital evidence from foreign jurisdictions; (2) to examine the processes, procedures, problems, obstacles, and limitations of collecting foreign digital evidence in special criminal cases in Thailand; (3) to comparatively analyze the legal approaches, cooperation mechanisms, and management models of foreign countries regarding cross-border access to digital evidence; and (4) to propose approaches for developing policy, law, and management mechanisms to improve efficiency. The study is motivated by the rapid expansion of transnational cybercrime, in which critical digital evidence is often stored on servers or cloud platforms operated by foreign service providers such as Google, Meta, Microsoft, and Apple, beyond the sovereign jurisdiction of Thailand.

A qualitative research approach was employed using in-depth interviews with 10 key informants from the Department of Special Investigation (DSI) and related agencies. Data were also collected from relevant documents, laws, and international standards and analyzed using content and thematic analysis.

The findings, classified by objective, reveal that: (1) the collection of cross-border digital evidence rests on the principles of international cooperation and the preservation of evidentiary reliability (Chain of Custody), yet Thailand still lacks specific legislation; (2) current practices rely primarily on Mutual Legal Assistance in Criminal Matters (MLAT), which is complex and time-consuming, averaging 6 months to 1 year, and is inconsistent with the nature of digital evidence, which is highly fragile and can be easily deleted or altered, with additional challenges including jurisdictional conflicts, differences in data protection laws, and a shortage of specialized personnel; and (3) many countries have developed specific laws and mechanisms enabling law enforcement to access data from service providers more rapidly than Thailand. The study recommends developing new international cooperation frameworks, including Thailand's accession to the Budapest Convention, promoting agreements similar to the CLOUD Act, and strengthening direct cooperation with private platform providers to enhance the speed, reliability, and admissibility of digital evidence in special criminal cases.

Keywords: digital evidence; special criminal cases; MLAT; international cooperation

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในยุคปัจจุบันได้นำพาสังคมโลกเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและการประมวลผลแบบคลาวด์ (Cloud Computing) ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมจำนวนมากเคลื่อนย้ายไปสู่พื้นที่ดิจิทัล ในขณะเดียวกันกลุ่มอาชญากรได้แปรสภาพรูปแบบการกระทำความผิดจากอาชญากรรมแบบดั้งเดิมไปสู่อาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่มีความซับซ้อน ไร้พรมแดน และไร้ร่องรอยมากยิ่งขึ้น อาชญากรรมไซเบอร์ในปัจจุบันจึงมีลักษณะข้ามชาติ (transnational) โดยผู้กระทำความผิด เหยื่อ และพยานหลักฐานมักตั้งอยู่คนละเขตอำนาจรัฐ

ทั้งนี้ Casey (2011) ชี้ว่าพยานหลักฐานดิจิทัลมีลักษณะเฉพาะที่เปราะบาง เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และอาจสูญหายได้อย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการรวบรวมและการรักษาความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐานเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในกระบวนการยุติธรรมได้

สำหรับประเทศไทย สถานการณ์อาชญากรรมทางเทคโนโลยีทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2568 มูลค่าความเสียหายจากการแจ้งความออนไลน์พุ่งสูงถึงกว่า 25,000 ล้านบาท รูปแบบที่สร้างความเสียหายรุนแรงที่สุดคือคดีหลอกลวงให้ลงทุนผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (กว่า 12,000 ล้านบาท) และคดีแก๊งคอลเซ็นเตอร์ (กว่า 10,000 ล้านบาท) (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2568) อาชญากรรมเหล่านี้จำนวนมากเข้าข่ายเป็น "คดีพิเศษ" ที่มีความสลับซับซ้อนและส่งผลกระทบร้ายแรงต่อประชาชนและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ตามพระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2546 (กรมสอบสวนคดีพิเศษ, 2568)

ปัญหาสำคัญที่กรมสอบสวนคดีพิเศษเผชิญอยู่คือ พยานหลักฐานดิจิทัลในคดีเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกจัดเก็บภายในประเทศ หากแต่อยู่บนเซิร์ฟเวอร์หรือระบบคลาวด์ (Cloud Server) ของผู้ให้บริการในต่างประเทศ เช่น Google, Meta, Microsoft และ Apple ทำให้ไม่สามารถใช้อำนาจตามกฎหมายภายในเพื่อเข้าถึงพยานหลักฐานได้โดยตรง สภาพการณ์ดังกล่าวสะท้อนข้อถกเถียงเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความไร้อาณาเขตของข้อมูล (un-territoriality of data) ที่ Daskal (2015) เสนอว่าหลักเขตอำนาจศาลแบบดั้งเดิมซึ่งยึดโยงกับที่ตั้งทางกายภาพของข้อมูลไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในยุคคลาวด์ ขณะที่ Woods (2016) โต้แย้งว่าไม่ควรปฏิบัติต่อข้อมูลดิจิทัลเป็นข้อยกเว้นพิเศษ (data exceptionalism) หากแต่ควรพัฒนากรอบความร่วมมือที่สร้างสมดุลระหว่างอธิปไตยของรัฐ ความเป็นส่วนตัว และประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย

กระบวนการที่ประเทศไทยใช้อยู่ในปัจจุบันคือการขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องทางอาญา (Mutual Legal Assistance in Criminal Matters: MLAT) ตามพระราชบัญญัติความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องทางอาญา พ.ศ. 2535 อย่างไรก็ตาม กลไกนี้กำลังเผชิญกับอุปสรรคสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ (1) ข้อจำกัดด้านระยะเวลา เนื่องจากกระบวนการมีหลายขั้นตอนและใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี (2) อุปสรรคด้านความแตกต่างของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างประเทศ และ (3) ความไม่สอดคล้องของมาตรฐานกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมระหว่างรัฐ ทั้งนี้ Osula (2015) ชี้ว่ากลไก MLAT ถูกออกแบบขึ้นก่อนยุคอินเทอร์เน็ต จึงมีลักษณะเป็นทางการและใช้เวลานาน จนหลายประเทศต้องแสวงหากลไกทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บอยู่นอกเขตอำนาจรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศรัญญู สุวรรณรัตน์ (2567) ที่พบว่าการแสวงหาพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดนเป็นความท้าทายสำคัญของพนักงานสอบสวนไทยในยุคไซเบอร์

ความล่าช้าและข้อจำกัดดังกล่าวมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากพยานหลักฐานดิจิทัลมีลักษณะที่อ่อนไหวต่อเวลา (time-sensitive) และมีความผันผวนสูง (volatile) การเข้าถึงที่ล่าช้าจึงอาจทำให้พยานหลักฐานสูญหาย ถูกลบ หรือถูกเปลี่ยนแปลงก่อนการรวบรวม ในการนี้ Kerr (2019) เสนอว่าระบบกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแบบดั้งเดิมไม่เพียงพอต่อการรับมือกับพยานหลักฐานดิจิทัล และจำเป็นต้องพัฒนากรอบกฎหมายใหม่ (new legal framework) ที่รองรับลักษณะเฉพาะของข้อมูลดิจิทัลและความรวดเร็วของอาชญากรรมไซเบอร์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับแนวทางกฎหมายและกลไกความร่วมมือของต่างประเทศ เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานโยบาย กฎหมาย และกลไกการบริหารจัดการที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษากระบวนการ ขั้นตอน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดด้านกฎหมาย เทคโนโลยี การบริหารจัดการ และการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษของประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแนวทางกฎหมาย กลไกความร่วมมือ และรูปแบบการบริหารจัดการของต่างประเทศเกี่ยวกับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบาย กฎหมาย กลไกการบริหารจัดการ และการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศสำหรับคดีพิเศษของประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งศึกษาและอธิบายปรากฏการณ์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย จึงไม่มีการกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ล่วงหน้า

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะกระบวนการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษตามกฎหมาย DSI โดยเน้นด้านกฎหมาย การบริหารจัดการเทคโนโลยี และความร่วมมือระหว่างประเทศ
2. ศึกษาการปฏิบัติงานของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย รวมถึงเปรียบเทียบกับกรอบกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป
3. ด้านเวลา: ศึกษาข้อมูลและสถานการณ์ในช่วงปี พ.ศ. 2566–2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 แกนหลัก ได้แก่ (1) แนวคิดด้านพยานหลักฐานดิจิทัลและหลักนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล อาทิ มาตรฐาน ISO/IEC 27037 และหลัก Chain of Custody (2) แนวคิดด้านอธิปไตยของรัฐและเขตอำนาจศาลในยุคดิจิทัล รวมถึงกรอบกฎหมาย MLAT, Budapest Convention และ CLOUD Act (3) แนวคิดด้านการบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัลและการบริหารเครือข่ายความร่วมมือ (Network Governance) และ (4) แนวคิดด้านคดีพิเศษและอาชญากรรมข้ามชาติที่จัดตั้งในลักษณะองค์กร ซึ่งทั้งหมดนำมาบูรณาการเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางพัฒนาที่เป็นระบบ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 10 ท่าน ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ นักนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายระหว่างประเทศ และผู้บริหารงานคดีไซเบอร์ของกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ที่มีประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 3 ปี

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Guide) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วยคำถามใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค มาตรการเปรียบเทียบกับต่างประเทศ และข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากสองแหล่งคือข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569 และข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาเอกสาร กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ รายงานวิจัย และมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้อง อาทิ Budapest Convention, CLOUD Act, ISO/IEC 27037, NIST CFTT และแนวทางของ INTERPOL

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และการจำแนกหมวดหมู่ (Thematic Analysis) โดยจัดกลุ่มข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ตามประเด็นหลักทั้ง 4 วัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีสามเส้า (Triangulation) ระหว่างข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

ผลการวิจัย

1. แนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า การรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศมีพื้นฐานอยู่บนหลักความร่วมมือระหว่างประเทศในคดีอาญา (Mutual Legal Assistance in Criminal Matters: MLAT) ควบคู่กับหลักการรักษาความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานดิจิทัล (Chain of Custody) และมาตรฐานการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัลที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า แม้ประเทศไทยจะมีกรอบกฎหมายรองรับการขอความร่วมมือระหว่างประเทศ แต่กฎหมายที่ใช้ยังเป็นกฎหมายทั่วไปและยังไม่มีบทบัญญัติเฉพาะสำหรับการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน

"มีระเบียบกำหนดกรอบกว้าง ๆ ไว้ แต่ยังไม่มีแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามประเทศ ส่วนใหญ่อิงตามแนวทางพยานหลักฐานทั่วไป" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

"ต้องมีเอกสารรับรองที่มาของพยานหลักฐานจากต่างประเทศประกอบเสมอ มิฉะนั้นอาจถูกโต้แย้งเรื่องความน่าเชื่อถือในชั้นศาล" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

2. กระบวนการ ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า การรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศยังประสบข้อจำกัดใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกฎหมาย (2) ด้านเทคโนโลยี (3) ด้านการบริหารจัดการ และ (4) ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ

ด้านกฎหมาย พบว่ากระบวนการขอความร่วมมือผ่าน MLAT มีขั้นตอนหลายระดับ ส่งผลให้การได้มาซึ่งพยานหลักฐานใช้เวลาค่อนข้างนาน โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระบุว่าระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 6 เดือนถึง 1 ปี และในบางกรณีใช้เวลานานกว่านั้น *"เฉลี่ยประมาณ 6 เดือนถึง 1 ปี ปัจจัยหลักคือต้องรอการแปลเอกสารและการตรวจสอบความถูกต้องหลายขั้นตอน" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1) "ปกติ 6–9 เดือนสำหรับ MLAT แต่ถ้าเป็นการขอ Preserve ข้อมูลตรงจากแพลตฟอร์มจะได้คำตอบใน 1–2 สัปดาห์" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)*

ด้านเทคโนโลยี พบว่าพยานหลักฐานดิจิทัลมีความผันผวนสูง ข้อมูลสามารถถูกลบหรือเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับการเข้ารหัสข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความซับซ้อนมากขึ้น ขณะที่ประเทศไทยยังขาดเครื่องมือและบุคลากรเฉพาะทางด้านนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล

ด้านการบริหารจัดการ พบว่าการรักษาความต่อเนื่องของพยานหลักฐาน (Chain of Custody) มีการดำเนินการทั้งในระดับเอกสารและระดับเทคนิค เช่น การบันทึกการรับส่งหลักฐาน การตรวจสอบค่า Hash Value และการเก็บ Metadata อย่างไรก็ตาม แนวปฏิบัติยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหน่วยงาน

"ใช้การคำนวณค่า Hash Value ของไฟล์ทันทีที่ได้รับ เพื่อยืนยันความถูกต้องไม่ถูกแก้ไข" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

"ภาพรวมมีแนวทางตามมาตรฐานสากลในระดับหนึ่ง แต่ยังขาดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติ" (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ พบว่าความแตกต่างของกฎหมายภายในแต่ละประเทศ นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อจำกัดของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัล ส่งผลให้การเข้าถึงข้อมูลข้ามพรมแดนยังมีข้อจำกัดอย่างมาก

3. การเปรียบเทียบแนวทางกฎหมาย กลไกความร่วมมือ และรูปแบบการบริหารจัดการของต่างประเทศ

ผลการศึกษาพบว่า หลายประเทศได้พัฒนากฎหมายและกลไกเฉพาะเพื่อรองรับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน เช่น การกำหนดช่องทางติดต่อเร่งด่วน การกำหนดหน่วยงานกลางในการประสานงาน และการมีกฎหมายที่เปิดโอกาสให้หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายสามารถร้องขอข้อมูลจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มโดยตรงภายใต้เงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ขณะที่ประเทศไทยยังพึ่งพากระบวนการ MLAT เป็นหลัก ส่งผลให้การดำเนินการมีความล่าช้ากว่าประเทศที่มีกฎหมายเฉพาะรองรับ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบกลไก MLAT กับอนุสัญญาบูดาเปสต์ (Budapest Convention)

ประเด็นเปรียบเทียบ	กลไก MLAT (ที่ประเทศไทยใช้ในปัจจุบัน)	อนุสัญญาบูดาเปสต์ (Budapest Convention)
ลักษณะและฐานทางกฎหมาย	สนธิสัญญาหรือความตกลงทวิภาคี อาศัยกฎหมายความช่วยเหลือทางอาญาระหว่างประเทศทั่วไป	สนธิสัญญาพหุภาคีเฉพาะด้านอาชญากรรมไซเบอร์และพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์
ระยะเวลาดำเนินการ	ล่าช้า เฉลี่ยประมาณ 6 เดือน ถึง 1 ปี หรือนานกว่า	มีกลไกเร่งด่วน ตอบสนองได้ในระดับวันถึงสัปดาห์
การสงวนรักษาพยานหลักฐาน	ไม่มีกลไกเฉพาะสำหรับข้อมูลดิจิทัล	การสงวนรักษาข้อมูลอย่างรวดเร็ว (Expedited Preservation) ตามมาตรา 16 และมาตรา 29
ช่องทางประสานงาน	ผ่านหน่วยงานกลางและช่องทางการทูต	เครือข่ายจุดติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง (24/7 Network) ตามมาตรา 35

การเข้าถึงผู้ให้บริการในต่างประเทศ	ไม่รองรับการติดต่อโดยตรง	ขอข้อมูลผู้ใช้บริการและประสานกับผู้ให้บริการได้โดยตรง (พิธีสารเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2565)
ความเหมาะสมกับพยานหลักฐานดิจิทัล	จำกัด เนื่องจากออกแบบก่อนยุคคลาวด์	ออกแบบเพื่อรองรับพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะ
การคุ้มครองสิทธิและมาตรฐาน	ขึ้นอยู่กับข้อตกลงแต่ละฉบับ	กำหนดหลักประกันสิทธิมนุษยชนและความได้สัดส่วน (มาตรา 15) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4. แนวทางการพัฒนานโยบาย กฎหมาย และกลไกการบริหารจัดการของประเทศไทย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้มีการพัฒนาระบบการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) การปรับปรุงกฎหมายให้รองรับพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน (2) การพัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างประเทศให้มีความรวดเร็วมากขึ้น (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเทคโนโลยีนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล และ (4) การจัดทำแนวปฏิบัติมาตรฐานด้าน Chain of Custody สำหรับพยานหลักฐานดิจิทัลระหว่างประเทศ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า การพัฒนาระบบดังกล่าวควรดำเนินการแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานด้านการสอบสวน อัยการ ศาล หน่วยงานด้านดิจิทัล และหน่วยงานความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในชั้นศาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปการวิจัย

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิจัยจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ผลการวิจัยที่สำคัญ (ข้อค้นพบ)
1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ	แนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมาย	การรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดนอาศัยหลักความร่วมมือระหว่างประเทศและการรักษาความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐาน (Chain of Custody) โดยประเทศไทยมีกฎหมายรองรับในภาพรวม แต่ยังขาดกฎหมายเฉพาะเกี่ยวกับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศ ส่งผลให้การดำเนินงานต้องอาศัยการตีความและประยุกต์ใช้กฎหมายหลายฉบับร่วมกัน
2. ศึกษากระบวนการ ขั้นตอน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศในคดีพิเศษของประเทศไทย	กระบวนการและข้อจำกัด	การดำเนินงานยังพึ่งพากระบวนการขอความร่วมมือระหว่างประเทศ (MLAT) เป็นหลัก ซึ่งมีหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน ขณะที่ข้อจำกัดสำคัญประกอบด้วย ความแตกต่างของกฎหมายแต่ละประเทศ การเข้ารหัสข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลบนระบบคลาวด์ การขาดบุคลากรและเทคโนโลยีเฉพาะทาง ตลอดจนข้อจำกัดในการประสานงานระหว่างประเทศ

3. ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางกฎหมาย กลไกความร่วมมือ และรูปแบบการบริหารจัดการของต่างประเทศ	การเปรียบเทียบกับต่างประเทศ	หลายประเทศมีกฎหมายและกลไกเฉพาะรองรับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน มีหน่วยงานกลางและช่องทางการประสานงานที่รวดเร็ว รวมทั้งมีแนวปฏิบัติด้าน Digital Evidence และ Chain of Custody ที่เป็นมาตรฐาน ขณะที่ประเทศไทยยังพึ่งพากระบวนการความร่วมมือแบบดั้งเดิมเป็นส่วนใหญ่
4. เสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบาย กฎหมาย กลไกการบริหารจัดการและการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	แนวทางการพัฒนา	ควรปรับปรุงกฎหมายให้รองรับพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน พัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างประเทศให้มีความคล่องตัว ยกระดับศักยภาพบุคลากรและเทคโนโลยีนิติวิทยาศาสตร์ดิจิทัล จัดทำมาตรฐานการบริหารจัดการพยานหลักฐานดิจิทัล และบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบสวนคดีพิเศษ

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: แนวคิด ทฤษฎี มาตรฐานสากล และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า การรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศยังยึดโยงกับหลัก Chain of Custody และมาตรฐาน ISO/IEC 27037 อย่างชัดเจน โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของพยานหลักฐาน ทั้งนี้ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังขาดมาตรฐานเฉพาะเชิงบังคับใช้สำหรับพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน ทำให้การดำเนินงานยังไม่เป็นเอกภาพและอาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Casey (2011) ที่ระบุว่าพยานหลักฐานดิจิทัลมีลักษณะเฉพาะที่เปราะบางและเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และสอดคล้องกับงานของ Kerr (2019) ที่เสนอว่าระบบกฎหมายดั้งเดิมไม่เพียงพอและจำเป็นต้องพัฒนากรอบกฎหมายใหม่ (new legal framework) เพื่อรองรับลักษณะเฉพาะของข้อมูลดิจิทัลและความรวดเร็วของอาชญากรรมไซเบอร์

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: กระบวนการ ขั้นตอน ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานยังพึ่งพากลไก MLAT เป็นหลัก ซึ่งมีความล่าช้าเฉลี่ย 6 เดือนถึง 1 ปี ประกอบกับพยานหลักฐานดิจิทัลมีความผันผวนสูง ถูกจัดเก็บบนระบบ Cloud และมีการเข้ารหัสข้อมูล อีกทั้งยังขาดมาตรฐานกลางในการรักษา Chain of Custody ระหว่างหน่วยงาน ทั้งนี้เป็นเพราะพยานหลักฐานดิจิทัลมีลักษณะ time-sensitive และ volatile ความล่าช้าจึงอาจทำให้พยานหลักฐานสูญหาย ถูกลบ หรือถูกเปลี่ยนแปลงก่อนการเข้าถึง ซึ่งสอดคล้องกับข้อถกเถียงในวรรณกรรมระหว่างประเทศที่ระบุว่ากลไก MLAT ไม่สอดคล้องกับธรรมชาติของอาชญากรรมไซเบอร์ที่ต้องการความรวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิด Network Governance ที่ชี้ว่าการทำงานแบบเครือข่ายจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีมาตรฐานร่วมและกลไกประสานงานที่เป็นเอกภาพ ทั้งนี้ Osula (2015) ชี้ว่ากลไก MLAT ที่ถูกออกแบบขึ้นก่อนยุคอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเป็นทางการและใช้เวลานานจนหลายประเทศต้องแสวงหากลไกทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลที่จัดเก็บอยู่นอกเขตอำนาจรัฐ

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3: การเปรียบเทียบแนวทางของต่างประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า หลายประเทศได้พัฒนากฎหมายและกลไกเฉพาะเพื่อรองรับการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน โดยมีหน่วยงานกลางและช่องทางประสานงานที่รวดเร็ว ทั้งนี้ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าประเทศที่มีกฎหมายเฉพาะ เช่น CLOUD Act ของสหรัฐอเมริกา สามารถลดข้อจำกัดด้านเขตอำนาจศาลลงได้บางส่วน ขณะที่ประเทศไทยยังต้องพึ่งพากลไก MLAT เป็นหลัก จึงเกิดความล่าช้าในเชิงโครงสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kerr (2019) และแนวโน้มของนานาชาติที่ให้ความสำคัญกับการสร้างสมดุลระหว่างการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย โดยใช้กลไกทางกฎหมายและเทคโนโลยีควบคู่กัน นอกจากนี้ Daskal (2015) เสนอแนวคิดความไร้อาณาเขตของข้อมูล (un-territoriality of data) ซึ่งชี้ว่าหลักเขตอำนาจศาลแบบดั้งเดิมที่ยึดโยงกับที่ตั้งทางกายภาพของข้อมูลไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในยุคคลาวด์ สอดคล้องกับ Woods (2016) ที่โต้แย้งว่าไม่ควรปฏิบัติต่อข้อมูลดิจิทัลเป็นข้อยกเว้นพิเศษ (data exceptionalism) หากแต่ควรพัฒนากรอบความร่วมมือที่สร้างสมดุลระหว่างอธิปไตยของรัฐ ความเป็นส่วนตัว และประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย

4. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4: แนวทางการพัฒนาแบบบูรณาการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 10 ท่านเห็นตรงกันว่าประเทศไทยควรเข้าร่วม Budapest Convention แต่มีระดับความเห็นแตกต่างกัน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่เห็นด้วยอย่างแข็งขัน กลุ่มที่เห็นด้วยแบบมีเงื่อนไขโดยกังวลประเด็นอธิปไตยข้อมูลและความพร้อมของกฎหมายภายใน และกลุ่มที่เห็นด้วยแต่ยังขาดข้อมูลเชิงเทคนิค นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้พัฒนาระบบแบบบูรณาการ 4 ด้าน ได้แก่ กฎหมาย บุคลากร เทคโนโลยี และความร่วมมือระหว่างประเทศ ทั้งนี้ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าแม้จะมีฉันทามติเชิงนโยบาย แต่ยังต้องการการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจเชิงเทคนิคเพิ่มเติมก่อนการตัดสินใจเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Network Governance ที่เน้นการทำงานร่วมกันของหลายภาคส่วน โดยกฎหมายเป็นฐานรองรับ (enabling framework) บุคลากรเป็นกลไกขับเคลื่อน เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือ และความร่วมมือระหว่างประเทศเป็นตัวเพิ่มพลัง (multiplier effect) ให้กับระบบทั้งหมด อนุสัญญาบูดาเปสต์ว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Budapest Convention on Cybercrime, CETS No. 185) ซึ่งจัดทำโดยคณะมนตรีแห่งยุโรปและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2547 นับเป็นสนธิสัญญาระหว่างประเทศฉบับแรกที่มุ่งจัดการอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์และพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ปัจจุบันมีรัฐภาคีกว่า 70 ประเทศ และถูกใช้เป็นแม่แบบในการพัฒนากฎหมายของกว่า 120 ประเทศทั่วโลก โครงสร้างของอนุสัญญาวางอยู่บนสามเสาหลัก ได้แก่ การปรับกฎหมายสารบัญญัติให้สอดคล้องกัน การกำหนดอำนาจเชิงกระบวนพิจารณาในการสืบสวนและเก็บรักษาพยานหลักฐานดิจิทัล และการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างประเทศที่รวดเร็ว (Council of Europe, 2001)

ประโยชน์ที่ประเทศไทยจะได้รับหากเข้าเป็นภาคี ได้แก่ (1) การเข้าถึงเครือข่ายจุดติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง (24/7 Network of Contact Points) ตามมาตรา 35 ซึ่งช่วยให้ร้องขอการสงวนรักษาพยานหลักฐานดิจิทัลได้อย่างเร่งด่วนเมื่อข้อมูลมีความเสี่ยงต่อการสูญหาย (2) กลไกการสงวนรักษาข้อมูลอย่างรวดเร็ว (Expedited Preservation) ตามมาตรา 16 และมาตรา 29 ซึ่งลดความเสี่ยงที่พยานหลักฐานจะถูกลบหรือเปลี่ยนแปลงระหว่างรอกระบวนการ MLAT ที่ใช้เวลานาน (3) การใช้อนุสัญญาเป็นฐานทางกฎหมายรองรับความร่วมมือในกรณีที่ประเทศไทยยังไม่มีสนธิสัญญา MLAT ทวิภาคีกับประเทศที่เกี่ยวข้อง และ (4) เมื่อประกอบกับพิธีสารเพิ่มเติมฉบับที่สอง (Second Additional Protocol) ที่เปิดให้ลงนามเมื่อ พ.ศ. 2565 ประเทศไทยจะสามารถประสานความร่วมมือกับผู้ให้บริการในต่างประเทศได้โดยตรง ขอข้อมูลผู้ใช้บริการ (subscriber information) ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และใช้กระบวนการฉุกเฉินในคดีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน อันสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการยกระดับความรวดเร็วและความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานดิจิทัลในคดีพิเศษ (Council of Europe, 2001, 2022)

โดยสรุป ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าปัญหาการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลจากต่างประเทศของประเทศไทยเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทั้งกฎหมาย เทคโนโลยี และการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Casey (2011) และ Kerr (2019) ที่ชี้ให้เห็นความจำเป็นของกรอบกฎหมายใหม่สำหรับพยานหลักฐานดิจิทัล ขณะเดียวกัน ความเห็นของผู้ให้ข้อมูลยังสนับสนุนแนวทางการเข้าร่วม Budapest Convention และการพัฒนาแบบบูรณาการตามแนวคิด Network Governance เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรมในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลักดันให้ประเทศไทยเข้าร่วมอนุสัญญาบูดาเปสต์ว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Budapest Convention) โดยเตรียมความพร้อมด้านกฎหมาย บุคลากร และระบบรองรับอย่างครบถ้วน เพื่อใช้ประโยชน์จากเครือข่าย 24/7 ในการขอข้อมูลระหว่างประเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. จัดทำยุทธศาสตร์ระดับชาติด้านพยานหลักฐานดิจิทัลในคดีข้ามชาติ โดยบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ DSI สำนักงานอัยการสูงสุด กระทรวงยุติธรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อกำหนดทิศทางและมาตรฐานการปฏิบัติที่เป็นเอกภาพ
3. ผลักดันความร่วมมือเชิงทวิภาคีในลักษณะเทียบเคียง CLOUD Act กับสหรัฐอเมริกา เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลจากผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเทคโนโลยีได้โดยตรง ลดขั้นตอน MLAT และลดระยะเวลาดำเนินการจากระดับหลายเดือนหรือเป็นปีเหลือเพียงระดับสัปดาห์

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. แยกกระบวนการ Preservation ออกจาก Disclosure อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถสงวนรักษาพยานหลักฐานดิจิทัลได้อย่างเร่งด่วน โดยไม่ต้องรอการพิจารณาเปิดเผยข้อมูลฉบับสมบูรณ์
2. จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะด้านพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดนภายใน DSI พร้อมพัฒนาระบบ Digital Evidence Management System กลางที่มี Audit Trail รองรับมาตรฐาน Chain of Custody
3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือเชิงรุกกับ Legal Process Teams ของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเทคโนโลยีรายใหญ่ เช่น Meta, Google และ Microsoft รวมถึงจัดเจ้าหน้าที่ประสานงานในประเทศที่มีคดีเชื่อมโยงบ่อย
4. พัฒนาระบบ e-MLAT เพื่อยกระดับการยื่นและติดตามคำร้องขอความร่วมมือระหว่างประเทศในรูปแบบดิจิทัล ลดความล่าช้าจากเอกสารกระดาษ พร้อมทั้งพัฒนาระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญสู่บุคลากรรุ่นใหม่อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบเชิงลึกระหว่างประเทศที่มีกรอบกฎหมายการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลที่ทันสมัย เช่น สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และประเทศที่เป็นภาคี Budapest Convention เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จเชิงโครงสร้างอย่างเป็นระบบ
2. ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปสู่มุมมองของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มเทคโนโลยี (Technology Providers) เพื่อทำความเข้าใจข้อจำกัดทางกฎหมาย นโยบายภายในองค์กร และกระบวนการตอบสนองต่อคำร้องขอข้อมูลจากภาครัฐ

3. ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาโมเดลการเข้าถึงพยานหลักฐานดิจิทัลแบบเรียลไทม์ (Real-time Digital Evidence Access Model) ที่ลดการพึ่งพา MLAT และเชื่อมโยงกับระบบ e-MLAT หรือ 24/7 Network
4. ควรทำการวิจัยเชิงปริมาณหรือแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อวัดประสิทธิภาพของกระบวนการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัล เช่น ระยะเวลา ความสำเร็จในการดำเนินคดี และความน่าเชื่อถือของพยานหลักฐานในชั้นศาล
5. ควรศึกษาผลกระทบของการเข้าร่วม Budapest Convention ต่อระบบกฎหมายไทยในเชิงลึก ทั้งด้านอธิปไตยข้อมูล การคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล และความพร้อมของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ คณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจากกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) ที่ให้ข้อมูลอันมีคุณค่า รวมถึงครอบครัวและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญตลอดมา

เอกสารอ้างอิง

กรมสอบสวนคดีพิเศษ. (2568). *รายงานประจำปีเกี่ยวกับการจัดการคดีไซเบอร์และพยานหลักฐานดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2568, จากกรมสอบสวนคดีพิเศษ: https://www.dsi.go.th/report2025

กิตติพงษ์ แก้วเอี่ยม. (2564). *ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับกรรมวิธีการได้มาซึ่งพยานหลักฐานดิจิทัลในคดีอาญา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

ปิยะวัฒน์ จันทรจำนง. (2566). แนวทางการรับฟังพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ในคดีพิเศษของไทย. *วารสารกฎหมายคดีพิเศษ, 15*(2), 45–68.

พงษ์เดช วานิชกิตติกูล. (2563). *กฎหมายพยานหลักฐานดิจิทัลและการพิสูจน์หลักฐานทางคอมพิวเตอร์*. วิญญูชน.

ศรัญญู สุวรรณรัตน์. (2567). การแสวงหาพยานหลักฐานดิจิทัลข้ามพรมแดน: ความท้าทายของพนักงานสอบสวนในยุคไซเบอร์. *วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 17*(1), 89–112.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2568). สถิติการรับแจ้งความคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีผ่านระบบรับแจ้งความออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2568, จาก https://www.thaipoliceonline.go.th

พระราชบัญญัติการสอบสวนคดีพิเศษ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. (2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 25 ก. หน้า 1–24.

พระราชบัญญัติความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในเรื่องทางอาญา พ.ศ. 2535. (2535). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 109 ตอนที่ 16. หน้า 1–20.

Casey, E. (2011). *Digital Evidence and Computer Crime: Forensic Science, Computers, and the Internet* (3rd ed.). Academic Press.

Council of Europe. (2001). *Convention on Cybercrime* (Budapest Convention). ETS No. 185.

Council of Europe. (2022). Second Additional Protocol to the Convention on Cybercrime on enhanced co-operation and disclosure of electronic evidence. CETS No. 224.

Daskal, J. (2015). The un-territoriality of data. Yale Law Journal, 125(2), 326–398.

European Union Agency for Cybersecurity (ENISA). (2021). *Guidelines on Digital Evidence: Best practices for identification, collection, and preservation*. ENISA Publications.

International Organization for Standardization. (2012). *Information technology — Security techniques — Guidelines for identification, collection, acquisition and preservation of digital evidence* (ISO/IEC Standard No. 27037:2012). https://www.iso.org/standard/44381.html

INTERPOL. (2024). *Global Guidelines for Digital Forensics Laboratories*. Interpol Digital Crime Centre.

Kerr, O. S. (2019). Digital Evidence and the New Criminal Procedure. *Columbia Law Review, 119*(1), 279–334.

National Institute of Standards and Technology (NIST). (2023). *Computer Forensic Tool Testing Program (CFTT)*. U.S. Department of Commerce. https://www.nist.gov/itl/ssd/software-quality-group/computer-forensic-tool-testing-program-cftt

Osula, A.-M. (2015). Mutual legal assistance and other mechanisms for accessing extraterritorially located data. Masaryk University Journal of Law and Technology, 9(1), 43–64.

Smith, J. A. (2023). *Cross-Border Digital Evidence Management: A Comparative Study of US and EU Cybercrime Investigations* [Doctoral dissertation, Georgetown University].

Woods, A. K. (2016). Against data exceptionalism. Stanford Law Review, 68(4), 729–789.

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

Service Quality Affecting Passenger Satisfaction at the International Departure Terminal of Don Mueang International Airport

ณัฐพัชร์ จันทรวัติธเนศ[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Natthapat Chanatarawatthanate[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
Mpa_68502014@spumail.net

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และ (4) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง จำนวน 400 คน กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 77.10 (R^2 = 0.771) และ (4) ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการสนามบินแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก, ท่าอากาศยานดอนเมือง

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine the level of service quality at the International Departure Terminal of Don Mueang International Airport, (2) investigate passenger satisfaction, (3) examine the effect of service quality on passenger satisfaction, and (4) compare passenger satisfaction across different personal characteristics. The sample consisted of 400 passengers who used the International Departure Terminal at Don Mueang International Airport. The sample size was determined using Yamane's (1973) formula with a margin of error of 0.05, and convenience sampling was employed. The research instrument was a structured questionnaire that was validated by experts for content validity and tested for reliability using Cronbach's Alpha Coefficient with an overall reliability coefficient (Cronbach's alpha) of 0.92, which indicated an acceptable level of reliability. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that (1) the overall service quality of the International Departure Terminal was at a high level; (2) the overall passenger satisfaction was also at a high level; (3) all five dimensions of service quality—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—had significant positive effects on passenger satisfaction at the 0.05 level, and the regression model explained 77.10 percent of the variance in passenger satisfaction ($R^2 = 0.771$); and (4) passenger satisfaction differed significantly by gender, whereas no significant differences were found with respect to age, education level, occupation, nationality, purpose of travel, or frequency of airport use. The findings provide practical guidelines for improving service quality and enhancing passenger satisfaction at the International Departure Terminal of Don Mueang International Airport.

Keywords: Service Quality; Passenger Satisfaction; Don Mueang International Airport; International Departure Terminal

บทนำ

อุตสาหกรรมการบินมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการเชื่อมโยงการเดินทางระหว่างประเทศ โดยท่าอากาศยานทำหน้าที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญในการรองรับการเดินทางของผู้โดยสารและการขนส่งทางอากาศ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของผู้ใช้บริการ ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และความสามารถในการแข่งขันของท่าอากาศยานในระดับประเทศและระดับนานาชาติ ทั้งนี้ สมาคมท่าอากาศยานระหว่างประเทศ (Airports Council International [ACI], 2023) ได้กำหนดการประเมินคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน (Airport Service Quality: ASQ) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานทั่วโลก

ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นหนึ่งในท่าอากาศยานหลักของประเทศไทยที่รองรับเที่ยวบินระหว่างประเทศของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินพาณิชย์หลายแห่ง ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง การให้บริการภายในอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออกจึงมีความสำคัญต่อการสร้างความประทับใจแก่ผู้โดยสาร ตั้งแต่กระบวนการเช็กอิน การตรวจหนังสือเดินทาง การตรวจค้นเพื่อความปลอดภัย ระบบข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยาน โดยบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นและเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (Airports of Thailand [AOT], 2025)

แนวคิดคุณภาพการให้บริการตาม SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการในหลากหลายอุตสาหกรรม รวมถึงธุรกิจการบินและท่าอากาศยาน งานวิจัยจำนวนมากพบว่าคุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ และการบอกต่อของผู้ใช้บริการ (Fodness & Murray, 2007; Bogicevic et al., 2013)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง แต่ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานในภาพรวม หรือศึกษาในบริบทของท่าอากาศยานอื่น เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หรือท่าอากาศยานต่างประเทศ (กันแก้ว, 2558; Bezerra & Gomes, 2016; Fodness & Murray, 2007) ขณะที่การศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติของ SERVQUAL ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออกของท่าอากาศยานดอนเมือง รวมถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการยังมีอยู่อย่างจำกัด ส่งผลให้ยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในบริบทดังกล่าว

จากความสำคัญและช่องว่างของงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยอาศัยกรอบแนวคิด SERVQUAL เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
3) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
4) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดสมมติฐานเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ดังนี้

1) H1 คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
2) H2 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
3) H3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
4) H4 คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
5) H5 คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง
6) H6 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทางและความถี่ในการใช้บริการสนามบิน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมืองแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

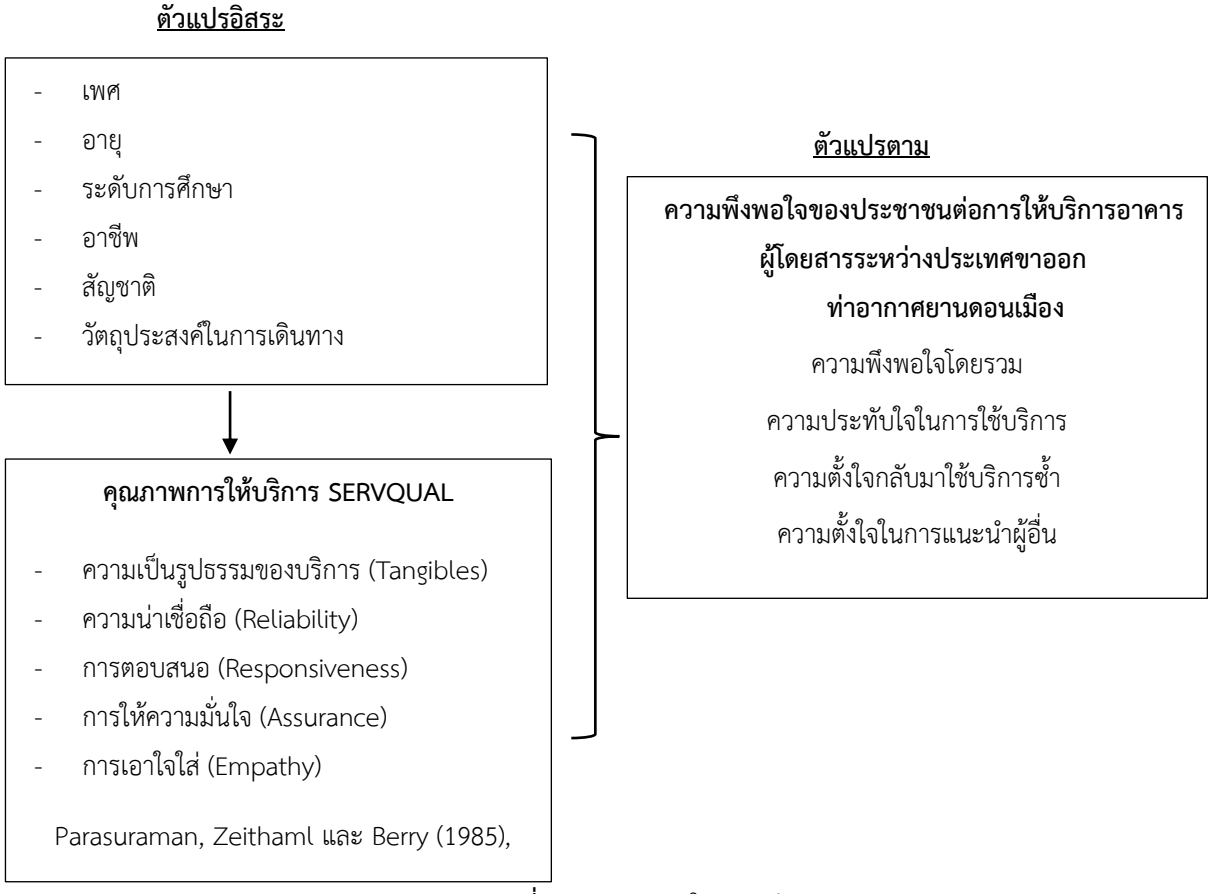
การวิจัยครั้งนี้ศึกษาคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจโดยรวม ความประทับใจในการใช้บริการ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจในการแนะนำผู้อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการสนามบิน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจโดยรวม ความประทับใจในการใช้บริการ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจในการแนะนำผู้อื่น โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (5-point Likert Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับมากกว่า 0.80 ซึ่งผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบอิสระ (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย (2) ผลการศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง (3) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง (4) ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง และ (5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

(1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	173	43.3
หญิง	203	50.7
ไม่ประสงค์ระบุ	24	6.0
รวม	**400**	**100.0**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	8	2.0
20–29 ปี	123	30.8
30–39 ปี	195	48.8
40–49 ปี	47	11.8
50 ปีขึ้นไป	27	6.8
รวม	**400**	**100.0**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	6.8
ปริญญาตรี	318	79.5
สูงกว่าปริญญาตรี	55	13.8
รวม	**400**	**100.0**
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	219	54.8
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	79	19.8
ธุรกิจส่วนตัว	58	14.5
นักเรียน/นักศึกษา	35	8.8
อื่น ๆ	9	2.3
รวม	**400**	**100.0**
สัญชาติ		
ไทย	397	99.3

ต่างชาติ	3	0.8
รวม	**400**	**100.0**
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง		
ท่องเที่ยว	283	70.8
ติดต่อธุรกิจ	56	14.0
เยี่ยมญาติ	37	9.3
ศึกษา	14	3.5
อื่น ๆ	10	2.5
รวม	**400**	**100.0**
ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน		
1–2 ครั้งต่อปี	242	60.5
3–5 ครั้งต่อปี	82	20.5
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	42	10.5
ครั้งแรก	34	8.5
รวม	**400**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 ส่วนใหญ่มีอายุ 30–39 ปี จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสัญชาติไทย จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 99.3 มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 และส่วนใหญ่ใช้บริการสนามบิน 1–2 ครั้งต่อปี จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5

(2) ระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	3.94	0.632	มาก
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.90	0.684	มาก
การตอบสนอง (Responsiveness)	3.99	0.646	มาก
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.99	0.639	มาก
การเอาใจใส่ (Empathy)	3.94	0.659	มาก
รวม	3.95	0.652	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 0.652) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.99) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็น

รูปธรรมของบริการ (Tangibles) และ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X}$ = 3.94) และ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 3.90) อย่างไรก็ตาม ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก

(3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction)	3.94	0.698	มาก
ความประทับใจต่อการใช้บริการ (Service Impression)	3.92	0.694	มาก
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit Intention)	3.89	0.747	มาก
ความตั้งใจบอกต่อ (Word of Mouth Intention)	3.90	0.717	มาก
รวม	3.91	0.714	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.714) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 3.94) รองลงมา ได้แก่ ความประทับใจต่อการใช้บริการ (Service Impression) ($\bar{X}$= 3.92) ความตั้งใจบอกต่อ (Word of Mouth Intention) ($\bar{X}$ = 3.90) และ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit Intention) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$= 3.89) อย่างไรก็ตาม ทุกด้านอยู่ในระดับ มาก

(4) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ตัวแปรอิสระ	β	t	Sig. (p-value)	ผลการทดสอบ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	0.345	8.76	< 0.001	ยอมรับ
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	0.146	3.17	0.002	ยอมรับ
การตอบสนอง (Responsiveness)	0.151	3.18	0.002	ยอมรับ
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	0.124	2.34	0.020	ยอมรับ
การเอาใจใส่ (Empathy)	0.208	4.39	< 0.001	ยอมรับ

$R = 0.878, R^2 = 0.771, F = 132.68$, Sig. (p-value) < 0.001

จากตารางที่ 4 พบว่า แบบจำลองการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมีความเหมาะสมในการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R = 0.878, R^2 = 0.771, F = 132.68$, Sig. (p-value) < 0.001) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 77.10

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (β = 0.345, Sig. (p-value) < 0.001) ด้านความน่าเชื่อถือ (β = 0.146, Sig. (p-value) = 0.002) ด้านการตอบสนอง (β = 0.151, Sig. (p-value) = 0.002) ด้านการให้ความมั่นใจ (β = 0.124, Sig. (p-value) = 0.020) และด้านการเอาใจใส่ (β = 0.208, Sig. (p-value) < 0.001) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H1–H5 ทั้งหมด

(5) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig. (p-value)	ผลการทดสอบ
เพศ	Independent T-test	t = -2.62	0.009	ยอมรับ
อายุ	One-way ANOVA (Welch's F)	F = 0.933	0.445	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA (Welch's F)	F = 1.99	0.138	ปฏิเสธ
อาชีพ	One-way ANOVA (Welch's F)	F = 0.512	0.727	ปฏิเสธ
สัญชาติ	Independent T-test	t = -0.369	0.713	ปฏิเสธ
วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	One-way ANOVA (Welch's F)	F = 0.855	0.491	ปฏิเสธ
ความถี่ในการใช้บริการสนามบิน	One-way ANOVA (Welch's F)	F = 2.53	0.057	ปฏิเสธ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ($\bar{x}$ = 3.99) สูงกว่าผู้ใช้บริการเพศชาย ($\bar{x}$ = 3.81) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t = -2.62, Sig. (p-value) = 0.009) จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H6 ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการสนามบิน ไม่พบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. (p-value) > 0.05) จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H7–H12

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) และด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความประทับใจต่อการใช้บริการ (Service Impression) ความตั้งใจบอกต่อ (Word of Mouth Intention) และความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ (Revisit Intention)
3. คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ตามลำดับ
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมืองตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการสนามบินแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) รองลงมา ได้แก่ การเอาใจใส่ (Empathy) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความสะอาด ความทันสมัยของอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารผู้โดยสาร ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่อธิบายว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 มิติเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการ

อย่างไรก็ตาม ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่ายังมีโอกาสในการพัฒนาความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน และการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความพึงพอใจโดยรวม (Overall Satisfaction) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความประทับใจในการใช้บริการ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ และความตั้งใจในการแนะนำผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง และมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการหรือแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการ

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Oliver (1980) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากผลการให้บริการเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะนำไปสู่ความพึงพอใจและพฤติกรรมเชิงบวกของผู้ใช้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ (Empathy) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของอาคารผู้โดยสาร เช่น ความสะอาด ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกัน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สุภาพ และเอาใจใส่ ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ที่เสนอว่าคุณภาพการให้บริการในทุกมิติของ SERVQUAL ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แม้ว่าระดับอิทธิพลของแต่ละมิติอาจแตกต่างกันไปตามบริบทขององค์กรและลักษณะของผู้ใช้บริการ

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการสนามบินแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออกสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกันได้อย่างใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ แม้ว่าจะพบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศ แต่ผลการวิจัยไม่ได้ศึกษาสาเหตุของความแตกต่างดังกล่าวโดยตรง ดังนั้น หน่วยงานสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติจากการวิจัย

1) จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศขาออก ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรรักษามาตรฐานการให้บริการในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งติดตามและประเมินคุณภาพการให้บริการเป็นระยะ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและเพิ่มความประทับใจในการใช้บริการ

3) จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีอิทธิพลสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาอาคารผู้โดยสาร สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความทันสมัยของอุปกรณ์ และระบบป้ายแนะนำการใช้บริการให้มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สุภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สัญชาติ วัตถุประสงค์ในการเดินทาง และความถี่ในการใช้บริการ ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้บริหารควรนำข้อมูลความแตกต่างด้านเพศมาประกอบการวางแผนและพัฒนาการให้บริการ รวมทั้งออกแบบกิจกรรมหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม โดยยังคงรักษามาตรฐานการให้บริการที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เช่น ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณค่าที่ผู้ใช้บริการรับรู้ (Perceived Value) คุณภาพประสบการณ์การใช้บริการ (Service Experience) และความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Loyalty) เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2) ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังอาคารผู้โดยสารอื่นของท่าอากาศยานดอนเมือง หรือท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่นในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน และเพิ่มความสามารถในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในระดับองค์กร

3) ควรใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว ภรรยา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดระยะเวลาของการศึกษา จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

Airports Council International. (2023). *Airport Service Quality (ASQ) Program*. https://aci.aero/programs-and-services/asq/

Airports of Thailand Public Company Limited. (2024). *Annual report 2024*. Airports of Thailand Public Company Limited. https://investor.airportthai.co.th/download.html

Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. Journal of Air Transport Management, 53, 85–93. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.02.001

Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Airport service quality drivers of passenger satisfaction. Tourism Review, 68(4), 3–18. https://doi.org/10.1108/TR-09-2013-0047

Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. Journal of Marketing, 65(3), 34–49. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56(3), 55–68. https://doi.org/10.1177/002224299205600304

Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. Journal of Services Marketing, 21(7), 492–506. https://doi.org/10.1108/08876040710824852

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403

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

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. Harvard Business Review, 76(4), 97–105.

Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. Harvard Business Review, 81(12), 46–54.

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

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. Journal of Marketing, 60(2), 31–46. https://doi.org/10.1177/002224299606000203

กันแก้ว, ก. (2558). คุณภาพการบริการท่าอากาศยานจากมุมมองของผู้โดยสาร: กรณีศึกษาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. Journal of Multidisciplinary in Social Sciences, 11(3), 83–96.

กิตติพงษ์ จันทร์สุข. (2562). ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการของท่าอากาศยานดอนเมือง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, 8(2), 45–58.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

Factors Related to the Quality of the SmartLands Application of the Department of Lands: A Case Study of Pak Kret Branch, Nonthaburi Provincial Land Office

จรวยพร เข่งเงิน [1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ [2]
Jaruayporn Kangngern [1], Somjai Phagaphasvivat [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: jaruayporn39n@gmail.com[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด 2) ศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูล 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพแอปพลิเคชันจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่เคยใช้แอปพลิเคชัน SmartLands อายุ 20–60 ปี จำนวน 385 คน ได้จากการคำนวณตามสูตรของ Cochran เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวก 2) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) ทั้งด้านคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูล 3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและด้านประสิทธิภาพ ด้านความสะดวก และด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และ 4) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ 7 ด้าน ได้แก่ ความเสถียรของระบบ ความซับซ้อนของระบบ ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความปลอดภัยในการใช้งาน ความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อคุณภาพแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R^2 = .733, F = 148.130, p < .01) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ความครบถ้วนของข้อมูล (β = .229) รองลงมา ได้แก่ ความซับซ้อนของระบบ ความทันสมัยของข้อมูล ความปลอดภัยในการใช้งาน ความเสถียรของระบบ และความถูกต้อง ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพแอปพลิเคชัน; คุณภาพระบบสารสนเทศ; คุณภาพระบบ; คุณภาพข้อมูล

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the quality of the SmartLands application of the Department of Lands, using the Pak Kret Branch of the Nonthaburi Provincial Land Office as a case study; (2) investigate the quality of the information system, including system quality and information quality; (3) compare users' perceptions of the SmartLands application quality based on personal characteristics; and (4) examine the influence of information system quality factors on the quality of the SmartLands application. The sample consisted of 385 users aged 20–60 years who had previously used the SmartLands application. The sample size was determined using Cochran's formula. Data were collected using a questionnaire and analyzed using mean, standard deviation, independent-samples t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) the overall quality of the SmartLands application was rated at the highest level ($\bar{x}$ = 4.30), with all dimensions receiving the highest ratings. The dimensions, ranked from highest to lowest mean scores, were reliability, efficiency, responsiveness, and convenience; (2) the overall information system quality was also rated at the highest level ($\bar{x}$ = 4.28), including both system quality and information quality; (3) users of different age groups had significantly different perceptions of the application quality at the .05 level, both overall and in terms of efficiency, convenience, and responsiveness; and (4) six information system quality factors—system stability, system complexity, security, accuracy, information completeness, and information timeliness—had significant positive effects on the quality of the SmartLands application (R^2 = .733, F = 148.130, p < .01). Among these, information completeness had the strongest influence (β = .229), followed by system complexity, information timeliness, security, system stability, and accuracy, respectively.

Keywords: Application Quality; Information System Quality; System Quality; Information Quality

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยภาครัฐให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการสาธารณะเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอน ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีองค์การระหว่างประเทศทั้ง United Nations และ OECD ยืนยันว่าการพัฒนาการบริการ E-Government ที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มผลผลิตของการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งอยู่ในรายงานสำรวจความก้าวหน้าของรัฐบาลดิจิทัลหลายฉบับ (United Nations, 2022; OECD, 2020)

กรมที่ดิน ซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การออกโฉนดที่ดิน และการให้ข้อมูลด้านที่ดินการรังวัดที่ดิน การนำระบบ E-Government มาใช้จึงมีความสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่มีมูลค่าสูง มีความซับซ้อนทางกฎหมาย และต้องการความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ซึ่งกรมที่ดินมีการให้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands เพื่อเป็นช่องทางในการให้บริการ

ประชาชนผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้จองคิวล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ การตรวจสอบข้อมูลที่ดินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบราคาประเมินและการคำนวณค่าธรรมเนียมภาษีอากร เป็นต้น เพื่อช่วยลดขั้นตอนการติดต่อราชการ ลดความแออัดในการใช้บริการที่สำนักงานที่ดินและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการบริการภาครัฐให้สอดคล้องกับแนวทางของรัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งคุณภาพบริการของ E-Government จึงเป็นตัวบ่งชี้ว่าบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ได้มากน้อยเพียงใด งานวิจัยด้านบริการดิจิทัลมักพิจารณาคุณภาพบริการในมิติต่าง ๆ เช่น ความสะดวก ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการตอบสนองและระดับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988; Papadomichelaki & Mentzas, 2012)

แม้ว่าในปัจจุบันกรมที่ดินจะมีการนำแอปพลิเคชัน SmartLands มาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แต่ยังพบปัญหา เช่น ระบบขัดข้อง ไม่เสถียร ความล่าช้าในการประมวลผลของข้อมูล การแสดงผลข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน การใช้งานที่ซับซ้อนสำหรับผู้ใช้บางกลุ่ม ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนยังคงเลือกเดินทางไปใช้บริการ ณ สำนักงานที่ดินโดยตรง ประเด็นดังกล่าวสะท้อนว่าการประเมินความพึงพอใจ ไม่ใช่เพียงจำนวนผู้ใช้งาน แต่ต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการในเชิงทฤษฎี แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) เสนอว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถอธิบายได้ผ่านองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) โดยคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูลถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการและความสำเร็จโดยรวมของระบบ งานวิจัยจำนวนมากได้ยืนยันความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทภาครัฐและเอกชน (DeLone & McLean, 2003; Petter, DeLone, & McLean, 2008)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนบริบทผู้ใช้บริการจริง เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของกรมที่ดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพระบบ และคุณภาพข้อมูลของแอปพลิเคชันSmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

สมมติฐานการวิจัย

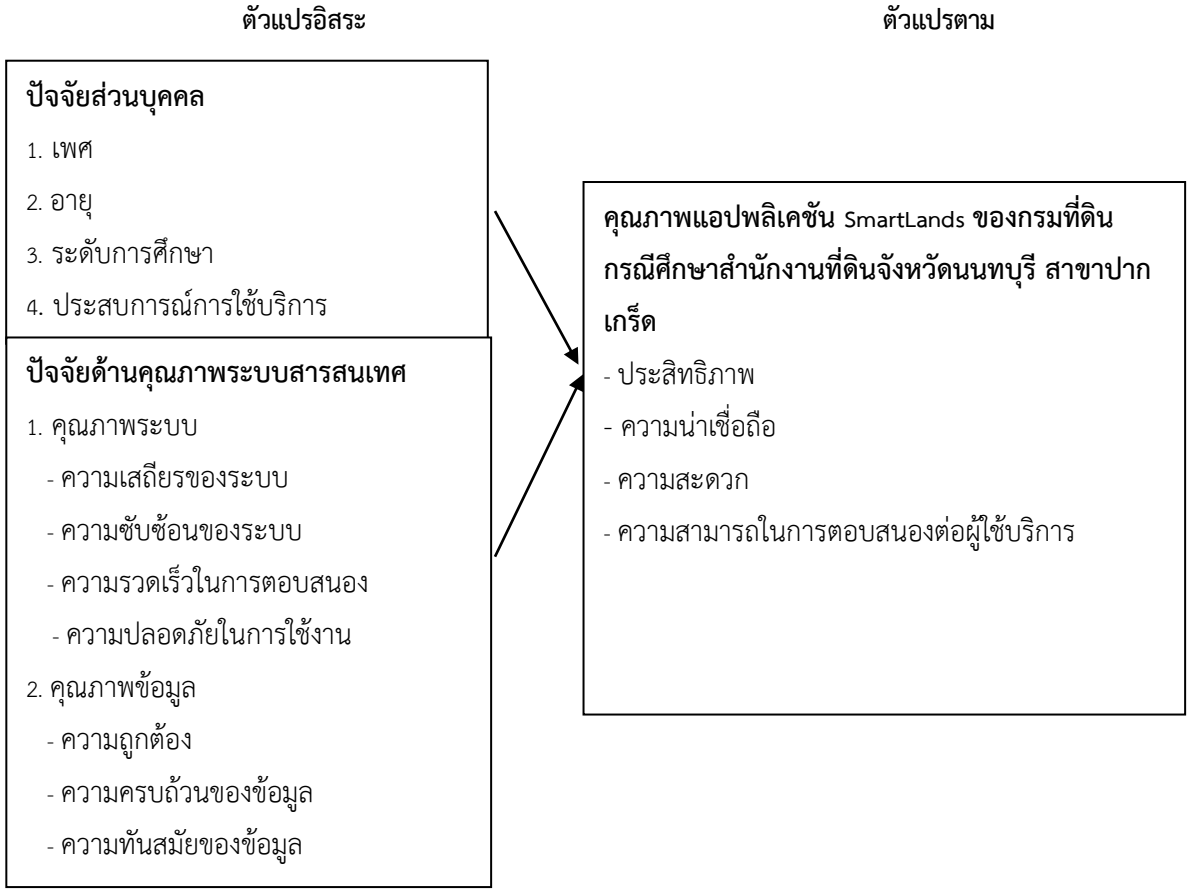
1. ความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
2. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยนี้ศึกษาคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน ในมุมมองของผู้ใช้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปแต่ไม่เกิน 60 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953 p.178) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)
3. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ.2569
4. ขอบเขตด้านสถานที่ ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้กำหนดตัวแปรอิสระเป็น 2 ชุด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล โดยอ้างอิงแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) ซึ่งระบุว่าคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความน่าเชื่อถือ ความสะดวก และความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Parasuraman et al., 1988; Papadomichelaki & Mentzas, 2012; ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์, 2560) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 60 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 60 ปี ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เมื่อนำไปแทนค่าในสูตร ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยประมาณ 385 คน เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป และผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแจงแบบสอบถามให้กับประชาชนที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินและมีอายุ 20 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 60 ปี

2. เครื่องมือวิจัย

ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยสร้างเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้บริการซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามด้านคุณภาพระบบ ได้แก่ ความเสถียรของระบบ ความซับซ้อนของระบบ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านคุณภาพข้อมูล ได้แก่ ความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และความทันสมัย และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสะดวก และด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้มาตราวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) (Likert, 1967, pp. 90-95)

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.932

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม พร้อมสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบ และกำหนดข้อมูลจังหวัดของกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นประสานงานและจัดส่งแบบสอบถามทางอีเมล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย สถิติ Independent samples T – test, One way ANOVA และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 385 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 62.10 มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 และมีระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชัน SmartLands 6 เดือน – 1 ปี มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60

2. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.28, S.D. = 0.453) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพระบบ โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.27) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.34) รองลงมา คือ ด้านความซับซ้อนของระบบ ($\overline{X}$ = 4.29) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ($\overline{X}$ = 4.25) และด้านความเสถียรของระบบ ($\overline{X}$ = 4.21) ตามลำดับ และคุณภาพข้อมูล โดยรวม อยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความทันสมัยของข้อมูล ($\bar{X}$ = 4.31) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.31) และด้านความครบถ้วนของข้อมูล ($\bar{X}$ = 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ โดยรวม

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพระบบ	**4.27**	**0.464**	**มากที่สุด**
1. ด้านความเสถียรของระบบ	4.21	0.577	มากที่สุด
2. ด้านความซับซ้อนของระบบ	4.29	0.530	มากที่สุด
3. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.25	0.540	มากที่สุด
4. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	4.34	0.548	มากที่สุด
ด้านคุณภาพข้อมูล	**4.30**	**0.487**	**มากที่สุด**
1. ด้านความถูกต้อง	4.31	0.542	มากที่สุด
2. ด้านความครบถ้วนของข้อมูล	4.27	0.570	มากที่สุด
3. ด้านความทันสมัยของข้อมูล	4.31	0.559	มากที่สุด
รวม	**4.28**	**0.453**	**มากที่สุด**

3. คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.458) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X}$ = 4.32) รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.31) ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X}$ = 4.30) และด้านความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด โดยรวม

คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิภาพ	4.31	0.554	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.32	0.543	มากที่สุด
3. ด้านความสะดวก	4.29	0.557	มากที่สุด
4. ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	4.30	0.541	มากที่สุด
รวม	**4.30**	**0.458**	**มากที่สุด**

4. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชัน SmartLands ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี สาขาปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบโดยรวม (p-value)	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	Independent t-test	0.188	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	0.006*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	0.499	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชัน SmartLands	One-way ANOVA	0.499	ไม่แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p = 0.006$) จึงยอมรับสมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการใช้งานแอปพลิเคชัน SmartLands ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดิน

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ	B	β (Beta)	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	0.635	–	5.437	0.000*
ความเสถียรของระบบ	0.108	0.136	3.574	0.000*
ความซับซ้อนของระบบ	0.148	0.171	3.908	0.000*
ความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.046	0.055	1.459	0.145
ความปลอดภัยในการใช้งาน	0.130	0.156	3.522	0.000*
ความถูกต้อง	0.105	0.124	2.926	0.004*
ความครบถ้วนของข้อมูล	0.184	**0.229**	5.686	0.000*
ความทันสมัยของข้อมูล	0.136	0.166	3.999	0.000*

$R = 0.856$, $R^2 = 0.733$, Adjusted $R^2 = 0.728$, $F = 148.130$, $p < .001$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ได้ร้อยละ 73.3 ($R^2 = 0.733$) และแบบจำลองมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(F = 148.130, p < .001) โดยปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ความครบถ้วนของข้อมูล (β = 0.229) ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความซับซ้อนของระบบ (β = 0.171) ความทันสมัยของข้อมูล (β = 0.166) ความปลอดภัยในการใช้งาน (β = 0.156) ความเสถียรของระบบ (β = 0.136) และ ความถูกต้อง (β = 0.124) ตามลำดับ ส่วน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.145)

สมการพยากรณ์

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.229\ (X_6) + 0.171(X_2) + 0.166(X_7) + 0.156(X_4) + 0.136(X_1) + 0.124(X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.635 + 0.108(X_1) + 0.148(X_2) + 0.130(X_4) + 0.105(X_5)\ ) + 0.184(X_6) + 0.136(X_7)$$

สรุปการวิจัย

คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความสะดวก

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) ทั้งด้านคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูล โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความปลอดภัยในการใช้งาน และ ความทันสมัยของข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและในด้านประสิทธิภาพ ด้านความสะดวก และด้านความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศจำนวน 6 ด้าน ส่งผลต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R^2 = .733, F = 148.130) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพแอปพลิเคชันได้ ร้อยละ 73.30 และปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านความครบถ้วนของข้อมูล รองลงมา ได้แก่ ด้านความซับซ้อนของระบบ ด้านความทันสมัยของข้อมูล ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความเสถียรของระบบ และด้านความถูกต้อง ตามลำดับ

อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands ของกรมที่ดินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนว่าแอปพลิเคชันสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ประสิทธิภาพ ความสะดวก และการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้รับรู้ถึงคุณภาพของแอปพลิเคชันในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมโชค อาษาวิมลกิจ (2565) ที่ชี้ว่าคุณภาพของแอปพลิเคชันภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสบการณ์ของผู้ใช้ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะช่วยยกระดับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

2) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งด้านคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูล แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้รับรู้ว่าระบบมีความเสถียร ใช้งานง่าย มีความปลอดภัย และข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ ขวัญใจ ปัญจธารากุล (2561) ที่พบว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับสูงและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการใช้งานระบบสารสนเทศภาครัฐ

3) ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพแอปพลิเคชันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแต่ละช่วงวัยมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีดิจิทัล ประสบการณ์และความคาดหวังต่อการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกัน จึงส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษกร แสงวรรณกูล และลีลาวดี พัฒนรัชต์ (2568) ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญ

4) ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ 6 ด้าน ได้แก่ ความเสถียรของระบบ ความซับซ้อนของระบบ ความปลอดภัยในการใช้งาน ความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูล ส่งผลเชิงบวกต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพแอปพลิเคชันได้ร้อยละ 73.30 ทั้งนี้สะท้อนว่าการพัฒนาคุณภาพของระบบและข้อมูล โดยเฉพาะความครบถ้วนของข้อมูลซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด จะช่วยยกระดับการรับรู้คุณภาพของแอปพลิเคชันและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัลของกรมที่ดิน สอดคล้องกับการศึกษาของ ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2560) และ ขวัญใจ ปัญจธารากุล (2561) ที่พบว่าคุณภาพของระบบและข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานและการรับรู้คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. กรมที่ดินควรพัฒนาแอปพลิเคชัน SmartLands อย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน ความเสถียรของระบบ และการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface) ให้ทันสมัยและใช้งานง่าย เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

2. กรมที่ดินควรยกระดับคุณภาพระบบสารสนเทศทั้งด้านคุณภาพระบบและคุณภาพข้อมูล โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงความถูกต้อง ความครบถ้วน และความทันสมัยของข้อมูล ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของระบบและมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อรองรับการให้บริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้คุณภาพแอปพลิเคชันแตกต่างกัน กรมที่ดินจึงควรพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละช่วงวัย โดยจัดทำคู่มือการใช้งาน สื่อแนะนำ และระบบช่วยเหลือภายในแอปพลิเคชัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเท่าเทียม

4. กรมที่ดินควรจัดให้มีการติดตามและประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพของแอปพลิเคชันและระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และรองรับการพัฒนาการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานที่ดินในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาในระดับประเทศ

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อคุณภาพแอปพลิเคชัน SmartLands เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้ ความตั้งใจใช้งานต่อ ความไว้วางใจในระบบ หรือประสบการณ์ของผู้ใช้ เพื่อให้สามารถอธิบายคุณภาพของแอปพลิเคชันได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3. ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการได้อย่างลึกซึ้ง และนำไปสู่การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษา ข้อแนะนำต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้พร้อมกรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษา ตลอดระยะเวลาในการจัดทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คุณพ่อ-คุณแม่และครอบครัวของข้าพเจ้าที่ได้ให้กำลังใจเสมอมาตลอดระยะเวลาการทำการศึกษาครั้งนี้และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ได้ศึกษาอยู่ และพี่ๆ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโททุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือมาโดยตลอด

เอกสารอ้างอิง

ขวัญใจ ปัญจธารากุล. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินการคลังภาครัฐมาใช้ในการดำเนินงานของกรมทางหลวง.* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานครฯ.

บุษกร แสงวรรณกูล, & ลีลาวดี พัฒนรัชต์. (2568). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL GEN ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ จังหวัดนครราชสีมา.*วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 9*(1), 131-142.

ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์. (2560). *คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ.* (วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปทุมธานี.

อุดมโชค อาษาวิมลกิจ. (2565). แอปพลิเคชันภาครัฐ: คุณภาพและบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 30*(2), 206-231.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. Journal of the American Statistical Association, 48(264), 687– 697.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and value.* New York: McGraw-Hill.

OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government*. Organisation for Economic Co-operation and Development. Retrieved April 7, 2026, from: https://www.oecd.org/governance/the-oecd-digital-government-policy-framework-f64fed2a-en.htm

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, *29*(1), 98–109.

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

Petter, S., DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems, 17*(3), 236–263.

United Nations. (2022). *E-Government Survey 2022: The future of digital government.* United Nations. Retrieved April 7, 2026, from: https://desa.un.org/publications/un-e-government-survey-2022.

William H. DeLone, W. H., & Ephraim R. McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems, 19*(4), 9–30.

Xenia Papadomichelaki, & Gregoris Mentzas (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly, 29*(1), 98–109.

ORAL 3

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชน ในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

Factors Affecting the Decision to Apply for Membership in Savings for Production Groups among Residents in Non-Municipal Areas of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province

กัลยรัตน์ ปราบณรงค์[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Kanyarat Prabnarong[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
mpa_68501920@spulive.net[1], piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (2) ศึกษาระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และ (4) เปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน ในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 396 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ และปัจจัยด้านสังคม ตามลำดับ (2) ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความเชื่อมั่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมา ได้แก่ ด้านความตั้งใจสมัครและด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและด้านแรงจูงใจและประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้านความเชื่อมั่นและด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ขณะที่ปัจจัยด้านสังคมไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 แบบจำลอง โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจได้ร้อยละ 41.90 – 54.90 และ (4) ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก; กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต; ปัจจัยที่มีผล

ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the levels of factors affecting the decision to apply for membership in Savings for Production Groups among residents in non-municipal areas of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province; (2) investigate the level of decision-making regarding membership application; (3) identify the factors influencing the decision to apply for membership; and (4) compare the decision to apply for membership based on personal characteristics. This study employed a quantitative research approach using a survey design. The sample consisted of 396 residents living in non-municipal areas of Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province. The sample size was determined using Yamane's (1973) formula, and respondents were selected through multi-stage sampling. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire with a reliability coefficient of 0.985. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The findings revealed that (1) the overall levels of economic, social, group management, and motivation and perceived benefits were high, with group management receiving the highest mean score; (2) the overall level of the decision to apply for membership was high, with perceived benefits and trust receiving the highest mean scores; (3) economic factors and motivation and perceived benefit had statistically significant positive effects on membership decisions at the .05 level. Group management significantly influenced trust and behavioral decision-making, whereas social factors had no statistically significant effect in any of the four regression models. The models explained 41.90–54.90% of the variance in membership decisions; and (4) membership decisions differed significantly according to age, occupation, and residential area, but did not differ according to gender, educational level, monthly income, or length of residence in the community.

Keywords: Membership Decision; Savings for Production Groups; Influencing Factors

บทนำ

การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการทางการเงินด้วยตนเองผ่านองค์กรการเงินชุมชน (World Bank, 2018) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างวินัยทางการเงิน ส่งเสริมการออม และเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการประกอบอาชีพ กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นองค์กรการเงินชุมชนที่ดำเนินงานตามหลักการมีส่วนร่วมของสมาชิกโดยมุ่งเน้นการสะสมเงินออม การให้กู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ การจัดสวัสดิการชุมชน และการพัฒนาศักยภาพของสมาชิก อันเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชุมชน (สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน, 2566) ทั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชนได้สนับสนุนการจัดตั้งและพัฒนากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิทั่วประเทศอย่างต่อเนื่อง (สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน, 2566) เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของครัวเรือนและลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ

แม้ว่ากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาชุมชน (Tan & Savani, 2022) แต่หลายพื้นที่ยังประสบปัญหาจำนวนสมาชิกใหม่ที่เพิ่มขึ้นไม่มากเมื่อเทียบกับศักยภาพของประชากรในพื้นที่ สะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกไม่ได้ขึ้นอยู่กับความต้องการด้านการเงินเพียงอย่างเดียว (Ajzen, 1991) หากแต่เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายด้าน ทั้งปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เช่น ความมั่นคงทางรายได้ ความจำเป็นในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการสร้างหลักประกันทางการเงิน ปัจจัยด้านสังคม เช่น ความไว้วางใจ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนจากบุคคลในชุมชน รวมถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม เช่น ความโปร่งใส ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตลอดจนปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ที่สมาชิกคาดว่าจะได้รับ เช่น เงินปันผล สวัสดิการ และโอกาสในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกของประชาชน (Armendáriz & Morduch, 2010; Maslow, 1943; Putnam, 1993; UNDP, 1997)

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นพื้นที่ที่มีลักษณะเฉพาะทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะพื้นที่นอกเขตเทศบาลที่ยังคงมีลักษณะของชุมชนกึ่งชนบท (สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน, 2566) ประชาชนจำนวนมากประกอบอาชีพอิสระ รับจ้าง ค้าขาย และเกษตรกรรมบางส่วน ทำให้กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตยังคงเป็นกลไกสำคัญ (World Bank, 2018) ในการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน การสร้างวินัยทางการออม และการจัดสวัสดิการในระดับชุมชน อย่างไรก็ตาม การสมัครเข้าเป็นสมาชิกของประชาชนยังมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ซึ่งอาจเกิดจากบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และการบริหารจัดการของกลุ่มออมทรัพย์แต่ละแห่ง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้ประกอบการกำหนดแนวทางการพัฒนากลุ่มออมทรัพย์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พฤติกรรมการออมความไว้วางใจในองค์กร และแรงจูงใจในการเข้าร่วมองค์กรการเงินชุมชน (Schoofs, 2022; Tan & Savani, 2022; Banda et al., 2026) แต่การศึกษาที่มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาลของอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ยังมีอยู่อย่างจำกัด (กมลวรรณ แก้วกล่อม, 2567; ฐาปกรณ์ ทองทิพย์ และคณะ, 2567) อีกทั้งบริบทของพื้นที่ดังกล่าวมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากชุมชนเมืองและชนบททั่วไป ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และปัจจัย ด้านแรงจูงใจและประโยชน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต รวมทั้งเปรียบเทียบ การตัดสินใจตามลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต การกำหนดนโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและ การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กรการเงินชุมชน อันจะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
4. เพื่อเปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และพื้นที่อยู่อาศัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และพื้นที่อยู่อาศัย มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดการเข้าถึงบริการทางการเงินและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจของธนาคารโลก (World Bank, 2018) ปัจจัยด้านสังคม อ้างอิงจากแนวคิดทุนทางสังคมของ Putnam (1993) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม อ้างอิงจากหลักธรรมาภิบาลของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme [UNDP], 1997) และปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ อ้างอิงจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) ส่วนตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ซึ่งประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของ Ajzen (1991) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความตั้งใจสมัคร ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม และด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 37,237 คน ครอบคลุม 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางยอ ตำบลบางกะเจ้า ตำบลบางน้ำผึ้ง ตำบลบางกระสอบ ตำบลบางกอบัว และตำบลทรงคนอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ พื้นที่นอกเขตเทศบาลของอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางยอ ตำบลบางกะเจ้า ตำบลบางน้ำผึ้ง ตำบลบางกระสอบ ตำบลบางกอบัว และตำบลทรงคนอง

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยดำเนินการตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

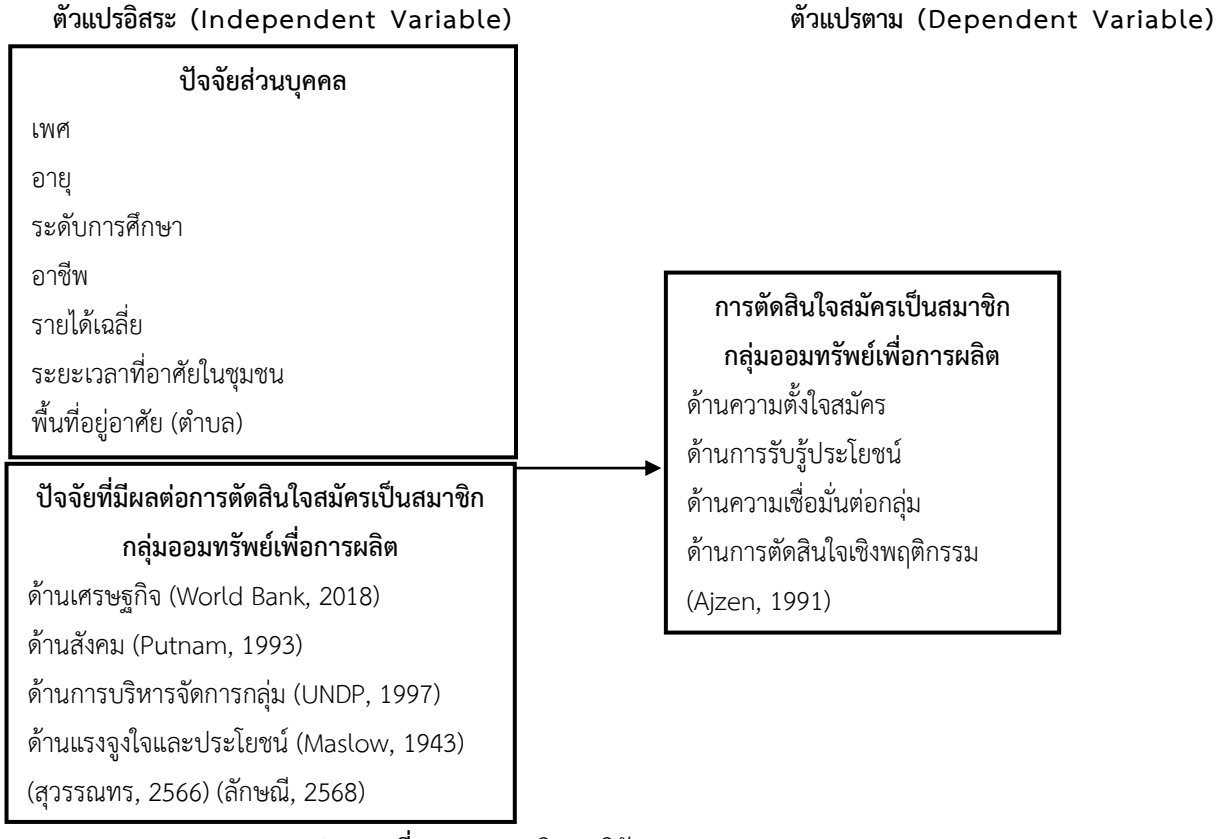
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) ของ Ajzen

(1991) ซึ่งอธิบายว่าความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การตัดสินใจของบุคคล และได้รับอิทธิพลจากทัศนคติต่อพฤติกรรม การรับรู้แรงสนับสนุนจากบุคคลหรือสังคม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง แนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงประโยชน์ ความเชื่อมั่นต่อกลุ่ม และความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่ม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital Theory) ของ Putnam (1993) มาใช้อธิบายปัจจัยด้านสังคม โดยให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ เครือข่ายความสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิก ขณะเดียวกัน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มอธิบายบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของ United Nations Development Programme (UNDP, 1997) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญ ได้แก่ ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และการตรวจสอบได้ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและส่งเสริมให้ประชาชนตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรและกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ กับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ ครอบคลุม 6 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางยอ ตำบลบางกะเจ้า ตำบลบางน้ำผึ้ง ตำบลบางกระสอบตำบลบางกอบัว และตำบลทรงคนอง รวมทั้งสิ้น 37,237 คน

กลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวน 396 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรของแต่ละตำบล (Proportionate Sampling) จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างสะดวก (Convenience Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และพื้นที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความตั้งใจสมัคร การรับรู้ประโยชน์ ความเชื่อมั่น และการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม

ข้อคำถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Five-point Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1951) โดยใช้เกณฑ์ ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ซึ่งกำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่ายอมรับได้ ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง และเหมาะสมสำหรับ การเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัยในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และขอความยินยอมจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลจากแบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมจาโมวี (jamovi) โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก และระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ทดสอบความแตกต่างของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบอิสระ (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

4. วิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ที่มีต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 *ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (ภาพรวมรายด้าน)*

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (ภาพรวมรายด้าน)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	3.62	0.655	มาก
2. ปัจจัยด้านสังคม	3.52	0.678	มาก
3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม	3.63	0.731	มาก
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์	3.58	0.708	มาก
รวม	**3.59**	**0.693**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัคร เป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 3.59, S.D. = 0.693) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.63, S.D. = 0.731) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ($\bar{x}$ = 3.62, S.D. = 0.655) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ($\bar{x}$ = 3.58, S.D. = 0.708) และ ปัจจัยด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.52, S.D. = 0.678)

2. ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 2 *ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์ เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (ภาพรวมรายด้าน)*

การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความตั้งใจ	3.62	0.695	มาก
2. ด้านการรับรู้ประโยชน์	3.64	0.685	มาก
3. ด้านความเชื่อมั่น	3.64	0.757	มาก
4. ด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม	3.50	0.756	มาก
รวม	**3.60**	**0.723**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 3.60, S.D. = 0.723) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ และ ด้านความเชื่อมั่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.64) รองลงมา คือ ด้านความตั้งใจ ($\bar{x}$ = 3.62) และ ด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.50) อย่างไรก็ตาม ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ถึงประโยชน์ มีความเชื่อมั่น และมีความตั้งใจในการสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในระดับสูง แม้ว่าการแสดงออกในเชิงพฤติกรรมจะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

3.ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม และด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยแบ่งการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความตั้งใจ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม

ตารางที่ 3 *ตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้านความตั้งใจ*

ด้านความตั้งใจ	ระดับความคิดเห็น				
	B	S.E.	β	t	p
ค่าคงที่	0.677	0.142	-	4.782	< .001
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	0.333	0.057	0.314	5.800	< .001
ปัจจัยด้านสังคม	0.047	0.055	0.046	0.868	.386
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม	-0.002	0.059	-0.002	-0.033	.973
ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์	0.442	0.062	0.450	7.108	< .001

$R=0.741$, $R^2=0.549$, $F=119.00$, $p < .001$

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกด้านความตั้งใจได้ร้อยละ 54.90 (R^2 = 0.549, p < .001) โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ (β = 0.450, p < .001) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (β = 0.314, p < .001) ส่วนปัจจัยด้านสังคมและด้านการบริหารจัดการกลุ่มไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 *ตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้านการรับรู้ประโยชน์*

ด้านการรับรู้ประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	B	S.E.	β	t	p
ค่าคงที่	0.756	0.141	-	5.377	< .001
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	0.285	0.057	0.272	4.997	< .001
ปัจจัยด้านสังคม	0.030	0.054	0.029	0.547	.585
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม	0.101	0.059	0.107	1.714	.087
ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์	0.386	0.062	0.399	6.260	< .001

R=0.736, R^2=0.542, F=116.00, p < .001

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกด้านการรับรู้ประโยชน์ ได้ร้อยละ 54.20 (R^2 = 0.542, p < .001) โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ (β = 0.399, p < .001) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (β = 0.272, p < .001) ขณะที่ปัจจัยด้านสังคมและด้านการบริหารจัดการกลุ่มไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 *ตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้านความเชื่อมั่น*

ด้านความเชื่อมั่น	ระดับความคิดเห็น				
	B	S.E.	β	t	p
ค่าคงที่	0.597	0.158	-	3.782	< .001
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	0.144	0.064	0.125	2.247	.025
ปัจจัยด้านสังคม	0.044	0.061	0.039	0.717	.474
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม	0.416	0.066	0.402	6.308	< .001
ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์	0.241	0.069	0.226	3.480	< .001

R=0.726, R^2=0.527, F=109.00, p < .001

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกด้านความเชื่อมั่นได้ร้อยละ 52.70 (R^2 = 0.527, p < .001) โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม (β = 0.402, p < .001) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ (β = 0.226, p < .001) และปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (β = 0.125, p = .025) ส่วนปัจจัยด้านสังคมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 *ตารางผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม*

ด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	B	S.E.	β	t	p
ค่าคงที่	0.667	0.175	-	3.810	< .001
ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	0.244	0.071	0.211	3.440	< .001
ปัจจัยด้านสังคม	0.098	0.067	0.088	1.460	.145
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม	0.177	0.073	0.171	2.420	.016
ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์	0.269	0.077	0.252	3.510	< .001

$R=0.648$, $R^2=0.419$, $F=70.60$, $p < .001$

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกด้านการตัดสินใจ เชิงพฤติกรรม ได้ร้อยละ 41.90 ($R^2 = 0.419$, $p < .001$) โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ($\beta = 0.252$, $p < .001$) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ($\beta = 0.211$, $p < .001$) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม ($\beta = 0.171$, $p = .016$) ส่วนปัจจัยด้านสังคมไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชน จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และพื้นที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 7 *สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล*

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	p	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	0.436	.663	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	3.480	.010*	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	1.630	.182	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	One-way ANOVA	3.240	.015*	แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One-way ANOVA	0.964	.419	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาที่อาศัยในชุมชน	One-way ANOVA	2.260	.161	ไม่แตกต่าง
พื้นที่อยู่อาศัย	One-way ANOVA	16.600	< .001*	แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัย มีความแตกต่างของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตของประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ และปัจจัยด้านสังคม ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความเชื่อมั่นต่อกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความตั้งใจสมัคร และด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อด้านความตั้งใจสมัครและด้านการรับรู้ประโยชน์ ขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านความเชื่อมั่นต่อกลุ่มและด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ส่วนปัจจัยด้านสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 แบบจำลอง ทั้งนี้แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจได้ร้อยละ 41.90–54.90

4. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ และปัจจัยด้านสังคม ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดธรรมาภิบาลของ United Nations Development Programme (UNDP, 1997) ที่ระบุว่าการบริหารจัดการที่ยึดหลักความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของฐาปกรณ์ ทองทิพย์ สถาพร วิชัยรัมย์ และธัญญรัตน์ พุฑฒิพงศ์ชัยชาญ (2567) ที่พบว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตเป็นปัจจัยสำคัญต่อความเชื่อมั่นและการมีส่วนร่วมของสมาชิก

2. การอภิปรายผลระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรับรู้ประโยชน์และด้านความเชื่อมั่นต่อกลุ่มมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการเป็นสมาชิกและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของกลุ่มเป็นองค์ประกอบสำคัญของการตัดสินใจ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior) ของ Ajzen (1991) ที่อธิบายว่าความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรมเกิดจากทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรม การรับรู้ถึงประโยชน์ และความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมนั้นสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

3. การอภิปรายผลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีอิทธิพลต่อด้านความเชื่อมั่นและด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ส่วนปัจจัยด้านสังคมไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่าการที่ประชาชนเห็นถึงประโยชน์ทางเศรษฐกิจได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม และมีความเชื่อมั่นต่อการบริหารงานของกลุ่ม จะช่วยส่งเสริมการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslow (1943) ที่อธิบายว่าความต้องการด้านความมั่นคงและผลประโยชน์เป็นแรงผลักดันสำคัญของพฤติกรรมมนุษย์ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ World Bank (2018) ที่ชี้ว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินและโอกาสในการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการเข้าร่วมองค์กรทางการเงินของประชาชน ทั้งนี้ แม้ว่าปัจจัยด้านสังคมจะไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ยังคงมีบทบาทในการสนับสนุนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสร้างความสัมพันธ์ภายในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางสังคมของ Putnam (1993)

4. การอภิปรายผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกัน ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ประสบการณ์ชีวิต ลักษณะการประกอบอาชีพ และบริบทของแต่ละพื้นที่มีผลต่อการรับรู้และความต้องการเข้าร่วมกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต เนื่องจากแต่ละพื้นที่มีรูปแบบการดำเนินงาน ความเข้มแข็งของกลุ่ม และการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงโดยไม่จำกัดคุณลักษณะส่วนบุคคล สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุวรรณทร มูลปัญโญ (2566) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านอาจไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ขณะที่บริบทของพื้นที่และการดำเนินงานของกลุ่มมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก โดยเฉพาะด้านความตั้งใจสมัครและด้านการรับรู้ประโยชน์ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารสิทธิประโยชน์และผลลัพธ์ที่ประชาชนจะได้รับจากการเป็นสมาชิกอย่างชัดเจน เช่น ประโยชน์ด้านการออมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และสวัสดิการของกลุ่ม รวมทั้งเผยแพร่ผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมของสมาชิก เพื่อสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความตั้งใจสมัครเป็นสมาชิกมากขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น คณะกรรมการกลุ่มควรพัฒนารูปแบบการออม การให้สินเชื่อ และสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและความสามารถในการออมของประชาชนในพื้นที่ โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เงื่อนไขที่เหมาะสม และประโยชน์ที่สมาชิกได้รับ เพื่อให้ประชาชนเห็นว่าการเข้าร่วมกลุ่มสามารถช่วยส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจของตนเองและครัวเรือนได้

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่มมีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านความเชื่อมั่นต่อกลุ่มและด้านการตัดสินใจเชิงพฤติกรรม ดังนั้น คณะกรรมการกลุ่มควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยควรมีการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานและข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ กำหนดหลักเกณฑ์การออมและการให้สินเชื่ออย่างชัดเจน ตลอดจนเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของกลุ่ม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและนำไปสู่การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างเป็นรูปธรรม

1.4 จากผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจด้านเชิงพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แม้ว่าภาพรวมการตัดสินใจจะอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการกลุ่มควรเพิ่มกิจกรรมที่ช่วยเชื่อมโยงจากความสนใจและความตั้งใจไปสู่การสมัครสมาชิกจริง เช่น การจัดประชุมชี้แจงข้อมูล การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของสมาชิก การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมของกลุ่มก่อนตัดสินใจสมัคร และการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการสมัครสมาชิก เพื่อเอื้อให้ประชาชนสามารถตัดสินใจและดำเนินการสมัครได้สะดวกยิ่งขึ้น

1.5 จากผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดแนวทางการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาความแตกต่างด้านอายุ อาชีพ และบริบทของแต่ละพื้นที่ประกอบการออกแบบกิจกรรมหรือช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 แม้ว่าปัจจัยด้านสังคมจะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ผลการวิเคราะห์การถดถอยพบว่าไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 แบบจำลอง ดังนั้น การกำหนดแนวทางส่งเสริมการสมัครสมาชิกควรให้น้ำหนักกับปัจจัยที่ผลการวิจัยพบว่ามีอิทธิพลโดยตรง ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจและประโยชน์ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการกลุ่ม มากกว่าการพึ่งพาความสัมพันธ์ทางสังคมหรืออิทธิพลจากบุคคลรอบข้างเพียงอย่างเดียว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากแบบจำลองการวิจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกได้ร้อยละ 41.90–54.90 แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของประชาชน การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ความรู้ทางการเงิน การรับรู้ความเสี่ยง คุณภาพการให้บริการ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ หรือความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เพื่อเพิ่มความครอบคลุมในการอธิบายการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

2.2 เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า อายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกัน การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารายละเอียดเชิงลึกของกลุ่มประชาชนตามอายุ อาชีพ และพื้นที่ เพื่อค้นหาสาเหตุหรือเงื่อนไขที่ทำให้แต่ละกลุ่มมีการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางส่งเสริมสมาชิกที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.3 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังอำเภอหรือจังหวัดอื่น หรือศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ในเขตเทศบาลกับพื้นที่นอกเขตเทศบาล เพื่อพิจารณาว่าความแตกต่างของบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และพื้นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกแตกต่างกันหรือไม่

2.4 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสังคมไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้ง 4 แบบจำลอง การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านสังคมในรายละเอียดมากขึ้น หรือพิจารณาความสัมพันธ์ในลักษณะอื่น เช่น อิทธิพลทางอ้อม ตัวแปรส่งผ่าน หรือตัวแปรกำกับ เพื่ออธิบายบทบาทของความสัมพันธ์ทางสังคม ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และอิทธิพลของผู้นำชุมชนต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.5 การวิจัยครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยเฉพาะในประเด็นแรงจูงใจและประโยชน์ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ การบริหารจัดการ และความแตกต่างระหว่างพื้นที่ เพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลและเงื่อนไขที่อยู่เบื้องหลังการตัดสินใจของประชาชนได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยตลอดกระบวนการศึกษา

ขอขอบพระคุณประชาชนในพื้นที่นอกเขตเทศบาล อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตและการศึกษาวิจัยในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ แก้วกล่อม. (2567). การจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น, *2*(3), 21–29.

ฐาปกรณ์ ทองทิพย์, สถาพร วิชัยรัมย์, และธัญญรัตน์ พุฑฒิพงศ์ชัยชาญ. (2567). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม, 11*(3), 147–160.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

ลักษณี เครือมั่น. (2568). การตัดสินใจออมเงินของสมาชิกสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนตระแสง จำกัด [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักพัฒนาทุนและองค์กรการเงินชุมชน. (2566). คู่มือปฏิบัติงานกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต (สำหรับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน). กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

สุวรรณทร มูลปัญโญ. (2566). พฤติกรรมการออมของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Armendáriz, B., & Morduch, J. (2010). The economics of microfinance (2nd ed.). MIT Press.

Banda, N., Matafwali, B., & Mwange, A. (2026). Informal savings and lending groups and financial inclusion in Zambia: Evidence from a desk review. African Journal of Empirical Research, 7(1), 815–830. https://doi.org/10.51867/ajernet.7.1.70

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297–334. https://doi.org/10.1007/BF02310555

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50(4), 370–396. https://doi.org/10.1037/h0054346

Putnam, R. D. (1993). Making democracy work: Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press.

Schoofs, A. (2022). Promoting financial inclusion for savings groups: A financial education programme in rural Rwanda. Journal of Behavioral and Experimental Finance, 34, 100662. https://doi.org/10.1016/j.jbef.2022.100662

Tan, S., & Savani, M. M. (2022). Making sense of sustainability: How institutional design can sustain informal savings and credit groups. The International Journal of Community and Social Development, 4(2), 152–179. https://doi.org/10.1177/25166026221085085

United Nations Development Programme. (1997). Governance for sustainable human development. United Nations Development Programme.

World Bank. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. World Bank. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0

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

ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)

WORK-RELATED STRESS AFFECTING THE JOB PERFORMANCE OF DEPARTMENT OF AIRPORT STAFF (CENTRAL OFFICE)

โยษิตา เกษมกานต์ [1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ [2]
Yosita Kasemkarn [1], Somjai Phagaphasvivat [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2],
E-mail: yosita.kasemkarn@gmail.com [1], E-mail: somjai.ph@spu.ac.th [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) (3) ศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) และ (4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำนวน 191 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey HSD

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.21) โดยความเครียดจากลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล และความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.92) โดยด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณ และด้านเวลา 3) ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเครียดจากลักษณะงาน และความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ขณะที่ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศ ระดับการศึกษา และสังกัด ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความเครียดในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; กรมท่าอากาศยาน

ABSTRACT

This research aimed to (1) study the level of work stress among Department of Airport (central) staff, (2) study the level of work efficiency among Department of Airport (central) staff, (3) study the factors related to work stress that affect the work efficiency of Department of Airport (central) staff, and (4) compare work efficiency classified by personal factors. The sample consisted of 191 Department of Airport (central) staff, obtained by calculating the sample size using Yamane's formula. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics including multiple regression analysis, one-way ANOVA, and pairwise comparisons using the Tukey HSD method.

The study found that: 1) Overall work stress among Department of Airport (central) staff was at a moderate level ($\bar{x}$ = 3.21). Stress related to job characteristics had the highest mean score, followed by stress related to roles and responsibilities, stress related to job security and career advancement, stress related to work-life balance, stress related to the work environment, stress related to personal factors, and stress related to workplace relationships. 2) Overall work efficiency among Airport Department (central office) staff was at a high level ($\bar{x}$ = 3.92). Quality had the highest mean score, followed by quantity and time. 3) Factors of work stress that significantly affected work efficiency at the 0.05 level were stress related to job characteristics and stress related to work-life balance. Stress related to roles and responsibilities, stress related to job security and career advancement, stress related to the work environment, stress related to workplace relationships, and stress related to personal factors did not have a statistically significant effect. 4) Staff with different ages, marital statuses, personnel types, and lengths of service had statistically significant differences in work efficiency at the 0.05 level. Gender, education level, and affiliation did not show statistically significant differences.

Keywords: Work stress; job performance; Department of Airports.

บทนำ

ในปัจจุบันการทำงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญกับการแข่งขันที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานจำนวนมากต้องเผชิญกับความเครียดจากการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเครียดดังกล่าวอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่ ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ตลอดจนความไม่สมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อทั้งสุขภาพกาย สุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization : ILO) ได้มีรายงานว่าความเครียดจากการทำงานเป็นหนึ่งในปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของแรงงานทั่วโลก โดยมีสาเหตุจากหลายปัจจัย เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ความไม่มั่นคงในอาชีพ ภาระงานที่มาก รวมไปถึงปัญหาความขัดแย้งและการคุกคามในที่ทำงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน (International Labour Organization, 2023) และ

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ได้กล่าวไว้ว่าความเครียดในการทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคลากรรู้สึกอ่อนล้า หมดพลัง ขาดแรงจูงใจ และไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาวะดังกล่าวไม่เพียงส่งผลต่อการทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตในระยะยาวอีกด้วย (World Health Organization, 2024) ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ผ่านมายังสนับสนุนว่าความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล (CMMU) ได้เปิดเผย ผลข้อมูลงานวิจัยหัวข้อการตลาดเติมพลัง "BURNOUT IN THE CITY" พบว่า วัยทำงานในกรุงเทพฯ จำนวน 12% อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือเบิร์นเอาท์ ซินโดรม (Burnout Syndrome) และมีจำนวนมากถึง 57% ที่อยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟ (MGR ONLINE, 2569) และงานวิจัยของอนัญญา ยลถวิล และคณะ (2564) พบว่า ความเครียดจากภาระงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนี้ แนวคิดของ Cooper and Cartwright (1997 อ้างถึงใน นาตยา สุวรรณจันทร์ และคณะ, 2560) ยังอธิบายว่า ความเครียดในการทำงานเกิดจากหลายปัจจัยร่วมกัน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร หากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการปัจจัยดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม อาจนำไปสู่ความเครียดสะสม ความเหนื่อยล้า และประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง

กรมท่าอากาศยานเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการท่าอากาศยานภูมิภาคของประเทศ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วางแผน กำกับ ติดตาม และประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานของท่าอากาศยานทั่วประเทศ ลักษณะงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความถูกต้อง ความรวดเร็ว และการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบงานที่มีความหลากหลายและมีการประสานงานกับหลายหน่วยงาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเผชิญกับความเครียดในการทำงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม หรือมุ่งเน้นเฉพาะบางปัจจัย เช่น ภาระงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังขาดการศึกษาเชิงบูรณาการที่วิเคราะห์ความเครียดในการทำงานในหลายมิติพร้อมกัน โดยเฉพาะในบริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะงานเฉพาะ เช่น กรมท่าอากาศยาน นอกจากนี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาปัจจัยความเครียดทั้ง 7 ด้านร่วมกัน และวิเคราะห์ผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยานในส่วนกลางโดยตรง

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานแบบหลายมิติ และอธิบายอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริบทเฉพาะของหน่วยงาน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่ ความเครียดจากลักษณะงาน ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล และความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคล การวางแผนลดความเครียดในการทำงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานของกรมท่าอากาศยานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)
4. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)
2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยได้บูรณาการจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ Cooper and Cartwright (1997, อ้างถึงใน เพ็ญสุดา มงคลใหม่ และอเนก ประดิษฐารมณ์, 2568), โกเมศ จันทร์เจริญ (2558, อ้างถึงใน มุกรินทร์ สุพพัตกุล, 2566) และ Peterson, E. W., & Plowman, E. G. (1953, ผกาทิพย์ บัวพงศ์ และกฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2564) ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัด/กอง และ ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความเครียดจากลักษณะงาน ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียดจากสภาพแวดล้อมการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และกรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตามประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำนวน 363 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2569)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำนวน 191 คน โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) ณ กรมท่าอากาศยาน แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนเมษายน 2569 ถึง เดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 มีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาบุคลากร และการสร้างสมดุลคุณภาพชีวิตที่ดี รวมไปถึงการกำหนดภาระงานที่สมดุล และการสนับสนุนด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2567) และ Maslach and Jackson (1981 อ้างถึงในณัฐนันท์ ฤทธิ์สำเร็จ และคณะ, 2565) ได้อธิบายว่า ภาวะหมดไฟ คือ ภาวะที่ตอบสนองต่อความเครียดในการทำงานเกิดขึ้น ทั้งด้านอารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งภาวะเหล่านี้มักเกิดขึ้นได้บ่อยในกลุ่มบุคลากรที่ต้องทำงานภายใต้แรงกดดันสูง มีภาระงานมาก และต้องรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน

แนวคิดของ Cooper and Cartwright (1997 อ้างถึงใน เพ็ญสุดา มงคลใหม่ และอเนก ประดิษฐารมณ์, 2568) โดยได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความเครียด 6 ปัจจัย ได้แก่

1. ความเครียดจากลักษณะงาน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการรับรู้เนื้อหาของงาน ปริมาณงาน ความสอดคล้องกับทักษะความสามารถ หรือความถนัดของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงระดับความท้าทาย ความหลายหลายของงาน และระยะเวลาในการดำเนินงาน

2. ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร การสื่อสาร และความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อบุคลากร

3. ความเครียดจากความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความกังวลเกี่ยวกับเรื่องของการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับโอกาสในงานสำคัญ หรือการได้รับโอกาสในการเข้าฝึกอบรมต่าง ๆ

4. ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมและรูปแบบการจัดการภายในองค์กร ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ ลักษณะของโครงสร้างหน่วยงาน กฎระเบียบ สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

5. ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับซึ่งกันและกัน และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

6. ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ความเครียดที่เกิดจากการขาดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เช่น การจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสม ความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมไปถึง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากปัจจัยในชีวิตส่วนตัว

นอกจากปัจจัยดังกล่าว ผู้ศึกษาได้เพิ่มเติมปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ตามผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากพบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในยุคปัจจุบัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน ผกาทิพย์ บัวพงศ์ และกฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2564) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ 3 ด้าน ดังนี้

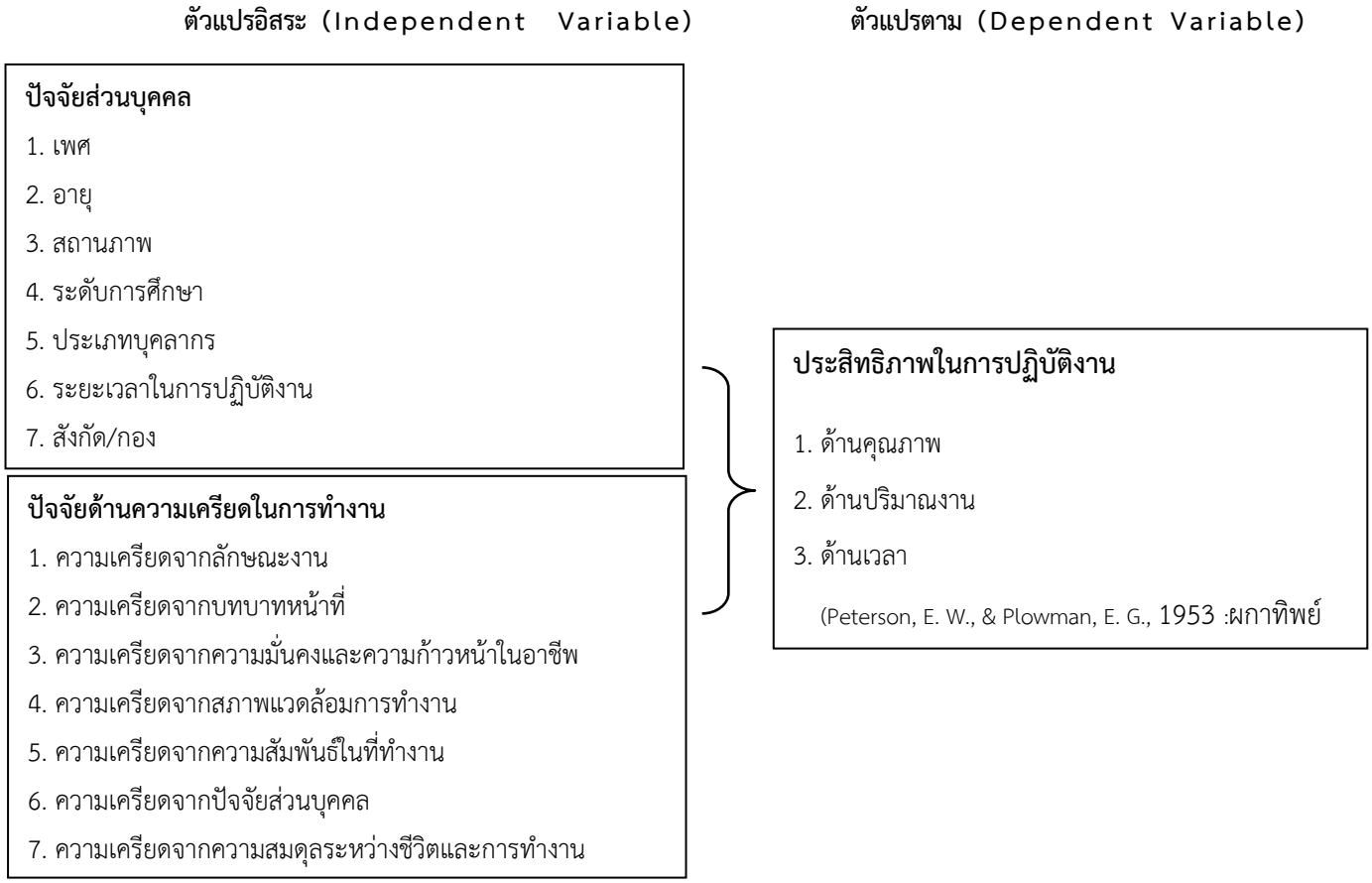
1. ด้านคุณภาพ หมายถึง ความถูกต้อง ผลของการปฏิบัติงานมีความครบถ้วน และถูกต้องเป็นที่น่าถึงพอใจ งานที่ได้รับมอบหมายจะต้องมีคุณภาพ ถูกต้องได้มาตรฐาน และก่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่า

2. ด้านปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลการปฏิบัติงานจะต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนการดำเนินงาน หรือเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านเวลา หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

โดยในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชน โดยบุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น หากบุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิผล

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำนวน 363 คน (กรมท่าอากาศยาน, 2569)

1.2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำนวน 191 คน โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

1.3. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสังกัดโดยใช้วิธีการจัดสรรตามสัดส่วนของจำนวนประชากรด้วยวิธีบัญญัติไตรยางศ์ และปัดเศษเป็นจำนวนเต็ม เมื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัดแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ Checklist ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน จำนวน 7 ด้าน และ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ด้าน โดยส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try out) กับเจ้าหน้าที่กรมทางหลวง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้เกณฑ์ตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2556) ซึ่งกำหนดว่า ค่าความเชื่อมั่นควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.928 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ มีความเชื่อมั่นสูงมาก และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อ > 0.20 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามเพื่อการทำสารนิพนธ์ จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงอธิบดีกรมท่าอากาศยาน เพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยดำเนินการเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ซึ่งเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line และ Facebook เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำหลักสถิติประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

(One-Way ANOVA) ร่วมกับการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey HSD (Post Hoc Test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยรวมและรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน			
ความเครียดจากลักษณะงาน	3.75	0.84	มาก
ความเครียดจากบทบาทหน้าที่	3.42	0.97	ปานกลาง
ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.29	1.09	ปานกลาง
ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.08	1.08	ปานกลาง
ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	2.76	1.09	ปานกลาง
ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล	3.06	1.14	ปานกลาง
ความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	3.09	1.18	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.21**	**1.06**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) มีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.21, S.D. = 1.06) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ความเครียดจากลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.75, S.D. = 0.84) รองลงมา คือ ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ($\bar{x}$ = 3.42, S.D. = 0.97) ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x}$ = 3.29, S.D. = 1.09) ความเครียดจากสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.09, S.D. = 1.18) ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.08, S.D. = 1.08) ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ($\bar{x}$ = 3.06, S.D. = 1.14) และความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 2.76, S.D. = 1.18)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน			
ด้านคุณภาพ	3.95	0.62	มาก
ด้านปริมาณ	3.95	0.73	มาก
ด้านเวลา	3.85	0.71	มาก
ภาพรวม	**3.92**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.92, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพ ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 0.62) และ ด้านปริมาณ ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 0.73) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.85, S.D. = 0.71)

2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานทั้ง 7 ด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงาน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ความเครียดจากลักษณะงาน	.190	.072	.269	2.645	.009	มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากบทบาทหน้าที่	-.006	.074	-.009	-.077	.939	ไม่มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ	-.054	.053	-.095	-.012	.313	ไม่มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.025	.063	.044	.396	.693	ไม่มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	-.039	.056	-.072	-.690	.491	ไม่มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล	.056	.057	.102	.985	.326	ไม่มีนัยสำคัญ
ความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-.220	.048	-.498	-4.639	<.001	มีนัยสำคัญ

$R = 0.396$, $R^2 = 0.157$, Adjusted $R^2 = 0.125$, $F = 4.869$, Sig. < 0.001

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า แบบจำลองการวิเคราะห์มีความเหมาะสมและสามารถนำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 4.869$, Sig. < 0.001) โดยปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานทั้ง 7 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 15.70 ($R^2 = 0.157$) เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ความเครียดจากลักษณะงาน และความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความเครียดจากลักษณะงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย B = 0.190, Sig. = 0.009 แสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยด้านลักษณะงาน จะส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ B = -0.220, Sig. < 0.001 และมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน Beta = -0.498 ซึ่งเป็นค่าที่สูงที่สุดในแบบจำลอง แสดงให้เห็นว่าความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อระดับความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ส่วนความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคลไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	df	สถิติที่ใช้	F	p - value	ผลการทดสอบ
เพศ	(2,188)	One-Way ANOVA	1.266	.284	ไม่มีนัยสำคัญ
อายุ	(3,187)	One-Way ANOVA	6.358	<.001	มีนัยสำคัญ
สถานภาพ	(2,188)	One-Way ANOVA	6.506	.002	มีนัยสำคัญ
ระดับการศึกษา	(2,188)	One-Way ANOVA	0.424	.655	ไม่มีนัยสำคัญ
ประเภทบุคลากร	(2,188)	One-Way ANOVA	4.586	.011	มีนัยสำคัญ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	(3,187)	One-Way ANOVA	5.511	.001	มีนัยสำคัญ
สังกัด / กอง	(11,179)	One-Way ANOVA	0.653	.781	ไม่มีนัยสำคัญ

n = 191 , p - value < 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยใช้สถิติ **One-Way ANOVA** พบว่า อายุ (F = 6.358, p < 0.001) สถานภาพ (F = 6.506, p = 0.002) ประเภทบุคลากร (F = 4.586, p = 0.011) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (F = 5.511, p = 0.001) มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ (F = 1.266, p = 0.284) ระดับการศึกษา (F = 0.424, p = 0.655) และสังกัด/กอง (F = 0.653, p = 0.781) ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ	Mean Difference	Sig.	ทิศทางของความแตกต่าง
อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี กับ 41 – 50 ปี	-.387	<.001	อายุ 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่า อายุไม่เกิน 30 ปี
อายุ	อายุไม่เกิน 30 ปี กับ 51 ปีขึ้นไป	-.394	.018	อายุ 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพมากกว่า อายุไม่เกิน 30 ปี
สถานภาพ	โสด กับ สมรส	-.265	.002	สมรส มีประสิทธิภาพมากกว่า โสด

ปัจจัยส่วนบุคคล	คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ	Mean Difference	Sig.	ทิศทางของความแตกต่าง
ประเภทบุคลากร	ข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ กับ พนักงานทุนหมุนเวียน / ลูกจ้างทุนหมุนเวียน	.250	.008	ข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานทุนหมุนเวียน / ลูกจ้างทุนหมุนเวียน
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1 – 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี	-.329	<.001	มากกว่า 10 ปี มีประสิทธิภาพมากกว่า 1 – 5 ปี

Sig. = 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Tukey HSD พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในบางคู่ของกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล โดยด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 41–50 ปี และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.001 และ Sig. = 0.018 ตามลำดับ) ด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มสมรสมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.002) ด้านประเภทบุคลากร พบว่า ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานทุนหมุนเวียน/ลูกจ้างทุนหมุนเวียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.008) และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1–5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. < 0.001)

สรุปการวิจัย

1. ระดับความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความเครียดจากลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ความเครียดจากลักษณะงาน ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล และความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านเวลา

3. ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) พบว่า เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานทั้ง 7 ด้านร่วมกัน มีเพียงความเครียดจากลักษณะงาน และความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี และกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี ส่วนด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มโสดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มสมรส ด้านประเภทบุคลากร พบว่า ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานราชการ และพนักงานทุนหมุนเวียน/ลูกจ้างทุนหมุนเวียน ขณะที่ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มากกว่า 1 – 5 ปี ทั้งนี้ เพศ ระดับการศึกษา และสังกัด ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) เพียงบางส่วน โดยเมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานทั้ง 7 ด้านร่วมกัน พบว่า ความเครียดจากลักษณะงานและความเครียดจากความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ความเครียดจากบทบาทหน้าที่ ความเครียดจากความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ความเครียดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดจากความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย การวางแผน การอำนวยการ และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งต้องรับผิดชอบภารกิจที่มีความซับซ้อนและดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ส่งผลให้เมื่อภาระงานมีปริมาณมากหรือส่งผลกระทบต่อความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงาน ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ขณะที่ความเครียดในด้านอื่นอาจยังอยู่ในระดับที่บุคลากรสามารถปรับตัวและบริหารจัดการได้ จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper and Cartwright (1997) ที่อธิบายว่า ความเครียดจากภาระงานและความไม่สมดุลระหว่างความต้องการของงานกับศักยภาพของบุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย (2565) ที่พบว่า ความเครียดจากลักษณะงานส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 15.70

สมมติฐานที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลเพียงบางส่วน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุ สถานภาพ ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา และสังกัด/กองที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์โดยทั่วไป แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นสำคัญ โดยบุคลากรที่มีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ย่อมมีประสบการณ์ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่งผลให้สามารถบริหารจัดการงาน

ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้แตกต่างกัน นอกจากนี้ ประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานทุนหมุนเวียน มีลักษณะหน้าที่ ความรับผิดชอบ และภารกิจที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันด้วย ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และสังกัด/กอง ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากกรมท่าอากาศยานมีการกำหนดมาตรฐาน ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันก็ตาม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา สวนสมจิตร และคณะ (2566) และ กฤตพล ณ พัทลุง และปิยะมาศ สื่อสวัสดิ์วณิชย์ (2566) ที่พบว่า อายุและประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1. กรมท่าอากาศยานควรพิจารณาทบทวนและบริหารจัดการภาระงานให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ของบุคลากร โดยเฉพาะงานที่มีความเร่งด่วน งานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน และงานที่ต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน เพื่อลดความเครียดจากลักษณะงานและช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2. กรมท่าอากาศยานควรส่งเสริมแนวทางการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work–Life Balance) เช่น การวางแผนและกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจ และการสนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพื่อลดผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3. กรมท่าอากาศยานควรออกแบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกลุ่ม เช่น การถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์สู่บุคลากรรุ่นใหม่ การพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน และการสร้างระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเนื่องจากผลการศึกษาพบว่า อายุ ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.4. กรมท่าอากาศยานควรมีระบบติดตามและประเมินระดับความเครียดในการทำงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในสังกัดที่มีภารกิจเร่งด่วนหรือมีภาระงานสูง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลและป้องกันปัญหาความเครียดสะสมที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาว

1.5 กรมท่าอากาศยานควรรักษาระดับความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน โดยส่งเสริมการสื่อสารและการประสานงานระหว่างบุคลากร ตลอดจนสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการให้ความช่วยเหลือและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งหรือปัญหาด้านความสัมพันธ์พัฒนาไปเป็นความเครียดในระดับที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 15.70

2.2. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยานในส่วนภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบลักษณะความเครียดและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถอ้างอิงได้กว้างยิ่งขึ้น

2.3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้สามารถอธิบายสาเหตุและบริบทของความเครียดในการทำงาน รวมถึงแนวทางการจัดการความเครียดของบุคลากรได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล และศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ซึ่งได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการจัดทำสารนิพนธ์และการจัดทำบทความฉบับนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ครอบครัว และเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่กรมท่าอากาศยาน (ส่วนกลาง) ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

กฤตพล ณ พัทลุง และปิยะมาศ สื่อสวัสดิ์วณิชย์. (2566). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสงขลา*. Journal of Roi Kaensarn Academi, 9(1), 218-233.

จันทิรา สวนสมจิตร, สมพล ทุ่งหว้า และทองฟู ศิริวงศ์. (2566). *ปัจจัยความคาดหวังในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผลิตขนมอบแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร.* วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ, 4(2), 49-60.

จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย. (2565). *ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร.* (สารนิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

ณัฐธิสา บุญเจริญ, ภูษิตา อินทรประสงค์, และจรรยา ภัทรอาชาชัย. (2559). *ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานวัณโรคของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใน 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน.* วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา, 11(1), 1-12.

นาตยา สุวรรณจันทร์, นัฎจรี เจริญสุข, และสถาพร สังข์ขาวสุทธิรักษ์. (2560). *การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 11.* วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 9(1), 75-87.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9).* กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ผกาทิพย์ บัวพงศ์ , และกฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2564). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักวิจัยในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.* วารสารสมาคมนักวิจัย, 26(1), 179-194.

พรรณพร กะตะจิตต์. (2562). *WHO ประกาศภาวะหมดไฟเป็นความผิดปกติ.* 24 มิถุนายน 2569, คลังความรู้SciMath. https://www.scimath.org/article-biology/item/10629-who.

เพ็ญสุดา มงคลใหม่ และอเนก ประดิษฐารมณ์. (2568). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเครียดของพนักงานบริษัท ติงค์บิ๊ก คอนซัลติ้ง จำกัด.* วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 5(2). 48-63.

มุกรินทร์ สุพพัตกุล. (2566). *ความเครียดในการทำงาน มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของข้าราชการ กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ในสำนักงานสาธารณะสุขจังหวัดสุรินทร์.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระระดับมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.

อนัญญา ยลถวิล, ประยงค์ มีใจซื่อ, และวิรัช สงวนวงศ์วาน. (2564). *ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร.* วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 16(1), 97-111.

International Labour Organization. (2023). *Psychosocial risks and Mental Health at Work*. https://www.ilo.org/topics-and-sectors/safety-and-health-work/psychosocial-risks-and-mental-health-work

MGR ONLINE. (11 มกราคม 2569). *คนกรุงเทพฯ เกินครึ่ง "หมดไฟ" เสี่ยง "ป่วยจิต" สอดคล้อง "Burnout" ทั่วโลก สูญ 300 ล้านล้าน!!*. https://mgronline.com/live/detail/9690000003095

World Health Organization (WHO). (2024). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.* https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases.

การเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ACCESS TO DIGITAL SERVICES AND THE QUALITY OF DIGITAL SYSTEMS AFFECTING SERVICE SATISFACTION OF CLIENTS THE BANGKOK LAND OFFICE, THONBURI BRANCH

พัชรินทร์ นิยมกิจ[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Patcharin Niyomkij[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68504730@spumail.net[1], piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัล คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) ศึกษาการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี และ (3) ศึกษาคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33, 4.29 และ 4.46 ตามลำดับ (2) ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 = 0.748) โดยการติดตามสถานะคำร้องมีอิทธิพลสูงสุด (Beta = 0.401) รองลงมา คือ การยื่นคำขอออนไลน์ (Beta = 0.351) การใช้ LandsMaps (Beta = 0.230) และ e-Payment (Beta = 0.147) ตามลำดับ และ (3) คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (R^2 = 0.717) โดยความปลอดภัยของข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด (Beta = 0.491) รองลงมาคือความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน (Beta = 0.472) ความเสถียรของระบบ (Beta = 0.274) และความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.243) ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การเข้าถึงบริการดิจิทัล, คุณภาพระบบดิจิทัล, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, สำนักงานที่ดิน

ABSTRACT

This research aimed to (1) study the levels of digital service access, digital system quality, and service satisfaction, (2) examine the influence of digital service access on service satisfaction of clients at the Bangkok Land Office, Thonburi Branch, and (3) examine the influence of digital system quality on service satisfaction of clients at the Bangkok Land Office, Thonburi Branch. The sample consisted of 400 clients determined by Cochran's formula at a 95% confidence level, selected through accidental sampling. The research instrument was a 5-level rating scale questionnaire, validated for content validity and tested for reliability using Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis at the 0.05 level of significance.

The results revealed that (1) clients' opinions toward digital systems used, digital system quality, and overall satisfaction were at the highest level in all aspects, with means of 4.33, 4.29, and 4.46 respectively; (2) the level of digital service access significantly influenced client satisfaction (R^2 = 0.748), with request status tracking having the strongest influence (Beta = 0.401), followed by online application submission (Beta = 0.351), LandsMaps usage (Beta = 0.230), and e-Payment (Beta = 0.147); and (3) digital system quality significantly influenced client satisfaction (R^2 = 0.717), with data security having the strongest influence (Beta = 0.491), followed by function completeness (Beta = 0.472), system stability (Beta = 0.274), and ease of use (Beta = 0.243). These findings can be used as guidelines for developing and improving the Land Office's digital systems to more effectively meet clients' needs.

Keywords: Digital Service Access, Digital System Quality, Service Satisfaction, Land Office

บทนำ

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นทิศทางสำคัญของการบริหารงานภาครัฐทั่วโลก เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างความโปร่งใสในกระบวนการบริหารราชการ สอดคล้องกับนิยามขององค์การสหประชาชาติที่ระบุว่ารัฐบาลดิจิทัลเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อปรับปรุงบริการที่รัฐบาลมอบให้แก่ประชาชน (United Nations, 2020) ประเทศไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ผ่านนโยบาย Thailand 4.0 และตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อวางรากฐานทางกฎหมายสำหรับการให้บริการดิจิทัลของหน่วยงานรัฐที่สะดวก รวดเร็ว และมีประชาชนเป็นศูนย์กลาง

กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านที่ดินแก่ประชาชน ครอบคลุมการออกเอกสารสิทธิ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การรังวัดที่ดิน และการจัดทำแผนที่รูปแปลงที่ดิน ซึ่งในอดีตประสบปัญหาความล่าช้าของกระบวนการ ขั้นตอนที่ซับซ้อน และการรอคอยเป็นเวลานาน โดยเฉพาะที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ถึง 5 เขตการปกครองและมีปริมาณธุรกรรมสูง ปัญหาดังกล่าวจึงทวีความรุนแรงเป็นพิเศษในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีผู้มาใช้บริการพร้อมกันจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาคิวยาว การรอคอยเอกสารข้ามขั้นตอน และการต้องพึ่งพาดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ในการ

แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งส่งผลให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจและลดความเชื่อมั่นต่อระบบบริการภาครัฐ กรมที่ดินจึงได้พัฒนาระบบดิจิทัลภายใต้โครงการ Smart Lands ประกอบด้วยระบบจองคิวออนไลน์ ระบบยื่นคำขอออนไลน์ ระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ระบบติดตามสถานะคำร้อง และแอปพลิเคชัน LandsMaps เพื่อบรรเทาปัญหาดังกล่าวและยกระดับประสบการณ์การรับบริการของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนว่าระบบดิจิทัลเหล่านี้สามารถลดปัญหาความล่าช้าและการพึ่งพาเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีปริมาณงานสูงเช่นสาขาธนบุรีได้มากน้อยเพียงใด และการเข้าถึงบริการดิจิทัลกับคุณภาพของระบบดิจิทัลดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับใด จึงยังคงเป็นช่องว่างของความรู้ที่ขาดการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีปริมาณธุรกรรมด้านที่ดินในระดับสูงดังที่กล่าวมาข้างต้น

เมื่อพิจารณาปริมาณธุรกรรมด้านที่ดินเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานที่ดินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมถึง 5 เขตการปกครอง ได้แก่ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางกอกใหญ่ เขตราษฎร์บูรณะ และเขตทุ่งครุ ซึ่งมากกว่าสำนักงานที่ดินสาขาอื่นหลายแห่งที่ส่วนใหญ่รับผิดชอบพื้นที่เพียง 1-2 เขต ประกอบกับเป็นพื้นที่ที่มีทั้งชุมชนเมืองเก่าและย่านพัฒนาใหม่ตามแนวรถไฟฟ้าและริมแม่น้ำเจ้าพระยา (กรมที่ดิน, 2566) จึงมีปริมาณธุรกรรมด้านการโอนกรรมสิทธิ์ การจดจำนอง และการรังวัดที่ดินอยู่ในระดับสูงไม่น้อยไปกว่าสำนักงานที่ดินในเขตศูนย์กลางธุรกิจ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี จึงเป็นกรณีศึกษาที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของการเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพระบบดิจิทัลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานที่ดินในบริบทไทยที่ผ่านมา เช่น สิทธิสาต เลิศสิริมงคลชัย (2565) ศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) และธราเทพ คงนุม (2568) ศึกษาการนำนโยบายบริการดิจิทัลไปปฏิบัติและการเข้าถึงบริการในภาพรวม ส่วนเอกพิษณุ สุงิ้วงาม (2567) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการโดยรวมกับความพึงพอใจ แต่ยังไม่มีงานวิจัยใดวิเคราะห์อิทธิพลเชิงปริมาณของการเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพระบบดิจิทัลแยกรายตัวแปรย่อยภายใต้กรอบ TAM, e-Service Quality และ SERVQUAL ร่วมกันอย่างเป็นระบบ งานวิจัยนี้จึงสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยการบูรณาการทั้งสามแนวคิดเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรย่อยแต่ละด้าน ทำให้ทราบลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึกที่งานวิจัยก่อนหน้ายังไม่เคยนำเสนอ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัล คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
2. คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัล คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และอิทธิพลของการเข้าถึงบริการดิจิทัลกับคุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี โดยตัวแปรอิสระด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัลประยุกต์จากแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government / e-Government) ของ United Nations (2020) ร่วมกับกรอบการให้บริการดิจิทัลภายใต้โครงการ Smart Lands ของกรมที่ดิน (กรมที่ดิน, 2566) ตัวแปรอิสระด้านคุณภาพของระบบดิจิทัลประยุกต์จากแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ร่วมกับแนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-S-QUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Malhotra (2005) ส่วนตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้รับบริการประยุกต์จากแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการภาครัฐ (Citizen Satisfaction) ของ Van Ryzin (2004) ร่วมกับแนวคิดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) และสอดคล้องกับกรอบตัวชี้วัดความพึงพอใจของปิยนุช โควินท์ (2566)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครสาขาธนบุรีโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรไม่ทราบประชากรของ Cochran (1977) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาทำการ จนได้ครบ 400 ชุด

ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

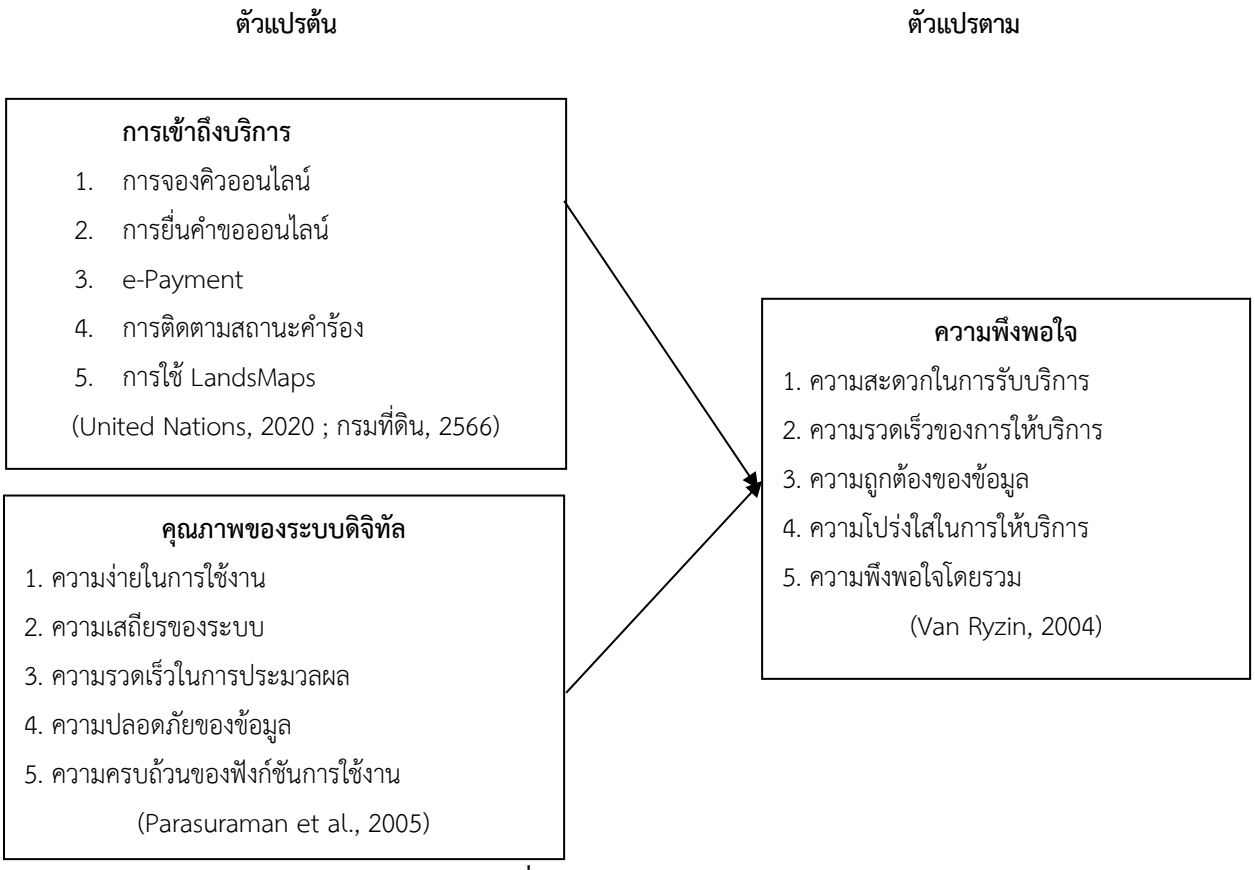
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้บูรณาการแนวคิดและทฤษฎีหลัก 4 แนวคิดเข้าด้วยกันเพื่อเป็นกรอบในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แนวคิดแรกคือรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government / e-Government) ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nations, 2020) ซึ่งอธิบายว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการภาครัฐเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับการเข้าถึงบริการของประชาชน โดยงานวิจัยนี้นำมาเป็นกรอบอธิบายตัวแปรการเข้าถึงบริการดิจิทัล ได้แก่ การจองคิวออนไลน์ การยื่นคำขอออนไลน์ e-Payment การติดตามสถานะคำร้อง และการใช้ LandsMaps แนวคิดที่สองคือแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งระบุว่าการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้ ซึ่งงานวิจัยนี้นำมาอธิบายมิติความง่ายในการใช้งานและความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบดิจิทัล

แนวคิดที่สามคือคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality) ผ่านแบบจำลอง e-S-QUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Malhotra (2005) ซึ่งต่อยอดจากแนวคิดคุณภาพบริการ SERVQUAL ดั้งเดิม (Parasuraman, Zeithaml และ Berry, 1988) โดยระบุมิติสำคัญของคุณภาพระบบดิจิทัล ได้แก่ ความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability) ความเชื่อถือได้

(Reliability) ความปลอดภัย (Privacy/Security) และความครบถ้วนในการปฏิบัติตามสัญญา (Fulfillment) ซึ่งงานวิจัยนี้นำมาเป็นกรอบอธิบายตัวแปรคุณภาพของระบบดิจิทัล ได้แก่ ความเสถียรของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล และความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน สุดท้ายคือแนวคิดความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการภาครัฐ (Citizen Satisfaction) ของ Van Ryzin (2004) ซึ่งอธิบายว่าความพึงพอใจของประชาชนมีความซับซ้อนกว่าบริการภาคเอกชน เนื่องจากประชาชนนำประสบการณ์และมาตรฐานที่หลากหลายมาเปรียบเทียบ สอดคล้องกับทฤษฎีการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับผลลัพธ์ที่ได้รับจริง (Expectation-Confirmation Theory) ของ Oliver (1980) ที่ระบุว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์จริงเป็นไปตามหรือเกินความคาดหวัง เมื่อประมวลทั้งสี่แนวคิดเข้าด้วยกัน จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดให้การเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพของระบบดิจิทัลเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นตัวแปรตาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 385 คน และเพิ่มจำนวนเป็น 400 คน เพื่อความครอบคลุมของข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ ส่วนที่ 3 คุณภาพของระบบดิจิทัล และส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยส่วนที่ 2-4 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale) เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 และทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ณ สำนักงานที่ดินสาขาบางเขน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2569 เฉพาะในวันและเวลาราชการ คือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30 -- 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ) โดยกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นประชาชนที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการโดยตรงกับสำนักงานที่ดินสาขาธนบุรีในวันที่เก็บข้อมูลเท่านั้น เช่น การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม การขอรังวัดที่ดิน หรือการขอคัดสำเนาเอกสารสิทธิ โดยไม่รวมเจ้าหน้าที่และผู้ติดตามที่ไม่ได้มาติดต่อธุรกรรมด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตหน่วยงานและชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 420 ชุด ได้รับกลับคืน 410 ชุด (ร้อยละ 97.62) และมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ 400 ชุด (ร้อยละ 95.24) ซึ่งมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำตามสูตรของ Cochran (385 ราย) จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ IBM SPSS Statistics Version 29 โดยกำหนดสถิติที่ใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ ดังนี้

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.8 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 65.0 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 41.5 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 44.7 ส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ร้อยละ 64.8 เพื่อจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ ร้อยละ 35.3 และเคยใช้บริการดิจิทัลด้านการจดทะเบียนโอนกรรมสิทธิ์ออนไลน์มากที่สุด ร้อยละ 50.2

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

การเข้าถึงบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
การจองคิวออนไลน์	4.30	0.739	มากที่สุด
การยื่นคำขอออนไลน์	4.27	0.727	มากที่สุด
e-Payment	4.37	0.672	มากที่สุด
การติดตามสถานะคำร้อง	4.33	0.733	มากที่สุด
การใช้ LandsMaps	4.37	0.662	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	0.707	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลของผู้รับบริการ สำนักงานที่ดิน กรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.707 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ e-Payment และการใช้ Lands-Maps ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมา คือ การติดตามสถานะคำร้อง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.733) ตามด้วย การจองคิวออนไลน์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.739) และการยื่นคำขอออนไลน์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.727) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของระบบดิจิทัลของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

คุณภาพของระบบดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ความง่ายในการใช้งาน	4.42	0.707	มากที่สุด
2. ความเสถียรของระบบ	4.14	0.736	มาก
3. ความรวดเร็วในการประมวลผล	4.23	0.731	มากที่สุด
4. ความปลอดภัยของข้อมูล	4.26	0.681	มากที่สุด
5. ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน	4.37	0.618	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	0.715	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบดิจิทัลโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.715 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความง่ายในการใช้งาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) รองลงมา คือ ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) ตามด้วยความปลอดภัยของข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ความรวดเร็วในการประมวลผล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ในระดับมากที่สุดเช่นกัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเสถียรของระบบ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกในการรับบริการ	4.51	0.605	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.41	0.628	มากที่สุด
3. ความถูกต้องของข้อมูล	4.44	0.606	มากที่สุด
4. ความโปร่งใสในการให้บริการ	4.45	0.661	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจโดยรวม	4.50	0.601	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	0.620	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.620 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความสะดวกในการรับบริการ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) รองลงมา คือ ความพึงพอใจโดยรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) ตามด้วยความโปร่งใสในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) ความถูกต้องของข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
Regression	50.278	5	10.056	145.352	< .001
Residual	27.257	394	0.069		
Total	77.535	399			

Model Summary: R = 0.805, R^2 = **0.648**, Adjusted R^2 = 0.644, Durbin–Watson = 1.618

หมายเหตุ: p < .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 145.352, p < .001) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.805 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 64.8 (R^2 = 0.648) เมื่อปรับแก้ด้วยจำนวนตัวแปรอิสระแล้ว พบว่ามีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.644 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความ

พึงพอใจได้ในระดับสูง ดังนั้น ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดว่า ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	p
ค่าคงที่	1.694	0.112	–	15.126	< .001
การจองคิวออนไลน์	0.050	0.037	0.072	1.342	.180
การยื่นคำขอออนไลน์	0.247	0.041	0.351	6.039	< .001
e-Payment	0.114	0.041	0.147	2.774	.006
การติดตามสถานะคำร้อง	0.279	0.036	0.401	7.852	< .001
การใช้ Lands-Maps	0.180	0.041	0.230	4.358	< .001

หมายเหตุ: β = Standardized Coefficients, $p < .05$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ การติดตามสถานะคำร้อง ($\beta = 0.401$, $p < .001$) การยื่นคำขอออนไลน์ ($\beta = 0.351$, $p < .001$) การใช้ Lands-Maps ($\beta = 0.230$, $p < .001$) และ e-Payment ($\beta = 0.147$, $p = .006$) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การติดตามสถานะคำร้อง รองลงมา ได้แก่ การยื่นคำขอออนไลน์ การใช้ Lands-Maps และ e-Payment ตามลำดับ ส่วนการจองคิวออนไลน์ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.072$, $p = .180$)

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ

$$Y = 1.694 + 0.050X^1 + 0.247X^2 + 0.114X^3 + 0.279X^4 + 0.180X^5$$

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของสมการถดถอยพหุคูณของคุณภาพของระบบดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การถดถอย (Regression)	55.588	5	11.118	199.584	< .001
ความคลาดเคลื่อน (Residual)	21.947	394	0.056		
รวม (Total)	77.535	399			

$R = 0.847$, $R^2 = 0.717$, Adjusted $R^2 = 0.713$, Durbin–Watson = 1.872

หมายเหตุ: $p < .05$

คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 199.584$, $p < .001$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.847 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 71.7 ($R^2 = 0.717$) เมื่อปรับแก้ด้วยจำนวนตัวแปรอิสระแล้ว พบว่ามีค่า

Adjusted R^2 เท่ากับ 0.713 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ในระดับสูง ดังนั้น ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่กำหนดว่า คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของคุณภาพของระบบดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

คุณภาพของระบบดิจิทัล	B	S.E.	Beta	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	1.018	0.115	–	8.859	< .001
ความง่ายในการใช้งาน	0.177	0.033	0.243	5.393	< .001
ความเสถียรของระบบ	0.164	0.034	0.274	4.895	< .001
ความรวดเร็วในการประมวลผล	0.100	0.034	0.100	0.017	.094
ความปลอดภัยของข้อมูล	0.373	0.035	0.491	10.701	< .001
ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน	0.401	0.031	0.472	12.789	< .001

$R = 0.847$, $R^2 = 0.717$, Adjusted $R^2 = 0.713$, Durbin–Watson = 1.872

หมายเหตุ: $p < .05$

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า คุณภาพของระบบดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูล (β = 0.491, $p < .001$) ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน (β = 0.472, $p < .001$) ความเสถียรของระบบ (β = 0.274, $p < .001$) และความง่ายในการใช้งาน (β = 0.243, $p < .001$) โดยความปลอดภัยของข้อมูลเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน ความเสถียรของระบบ และความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ ส่วนความรวดเร็วในการประมวลผลไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .094$)

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Regression Equation) คือ

$$Y = 1.018 + 0.177X^1 + 0.164X^2 + 0.100X^3 + 0.373X^4 + 0.401X^5$$

โดยที่เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ความรวดเร็วในการประมวลผล ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .094$) ขณะที่ตัวแปรที่เหลือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ว่า คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัล คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อระบบดิจิทัล คุณภาพของระบบดิจิทัล และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ($\bar{x}$ = 4.33, 4.29 และ 4.46 ตามลำดับ) ยกเว้นความเสถียรของระบบที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14)

2. การเข้าถึงบริการดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า การเข้าถึงบริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R^2 = 0.748) โดยการติดตามสถานะคำร้องมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือการยื่นคำขอออนไลน์ การใช้ LandsMaps และ e-Payment ส่วนการจองคิวออนไลน์ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

3. คุณภาพระบบดิจิทัลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (R^2 = 0.717) โดยความปลอดภัยของข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือความครบถ้วนของฟังก์ชัน ความเสถียรของระบบ และความง่ายในการใช้งาน ส่วนความรวดเร็วในการประมวลผลไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ผลการวิจัยพบว่าระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้สูงถึงร้อยละ 64.8 ซึ่งเป็นค่าที่สูงมาก แสดงว่าระบบดิจิทัลภายใต้โครงการ Smart Lands ของกรมที่ดินเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการในยุคปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลของ Layne และ Lee (2001) ที่อธิบายว่าเมื่อหน่วยงานภาครัฐพัฒนาบริการจากขั้นการทำธุรกรรม (Transaction) ไปสู่การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล ประชาชนย่อมได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีรายละเอียดแยกตามตัวแปรดังนี้

การติดตามสถานะคำร้อง เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด (Beta = 0.401) ทั้งนี้เนื่องจากธุรกรรมด้านที่ดินมีความซับซ้อนทางกฎหมายและใช้ระยะเวลาดำเนินการหลายขั้นตอน การที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ตลอด 24 ชั่วโมงจึงช่วยลดความไม่แน่นอนและความวิตกกังวล สอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจในกระบวนการ (Process Satisfaction) ของ Van Ryzin (2004) และสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา บุญเพชร (2563) ที่พบว่าความโปร่งใสของกระบวนการ โดยเฉพาะการได้รับแจ้งสถานะการดำเนินงานแบบ Real-time มีผลสำคัญต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการออนไลน์ภาครัฐ

การยื่นคำขอออนไลน์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นลำดับที่สอง (Beta = 0.351) สอดคล้องกับแบบจำลอง TAM ของ Davis (1989) ในมิติการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) เนื่องจากช่วยให้ผู้รับบริการดำเนินการได้โดยไม่ต้องเดินทางมาสำนักงาน และสอดคล้องกับแบบจำลองพัฒนาการของ e-Government ของ Layne และ Lee (2001) ในขั้นการทำธุรกรรม (Transaction Stage) ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ

การใช้แอปพลิเคชัน LandsMaps มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นลำดับที่สาม (Beta = 0.230) สอดคล้องกับแนวคิดเทคโนโลยีบริการตนเอง (Self-Service Technology) ของ Meuter และคณะ (2000) ที่ระบุว่าความพึงพอใจในการใช้บริการตนเองขึ้นอยู่กับความสามารถของระบบในการช่วยให้ผู้ใช้ดำเนินการได้ด้วยตนเองอย่างราบรื่น การที่ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลตำแหน่งและขอบเขตที่ดินได้ล่วงหน้าก่อนมาติดต่อสำนักงาน จึงช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความมั่นใจในการดำเนินธุรกรรม

e-Payment มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในระดับต่ำสุดในบรรดาตัวแปรที่มีนัยสำคัญ (Beta = 0.147) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด SST ที่ระบุว่าระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนการจัดการเงินสด แต่เนื่องจากเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระบวนการทั้งหมด อิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมจึงมีน้ำหนักน้อยกว่าขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หลักของธุรกรรม เช่น การติดตามสถานะและการยื่นคำขอ

การจองคิวออนไลน์ เป็นตัวแปรเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Beta = 0.072, p = 0.180) ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมของ Rogers (2003) ว่าเมื่อนวัตกรรมได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจน

กลายเป็นบริการพื้นฐานที่ผู้รับบริการคุ้นเคยและคาดหวังว่าต้องมีอยู่แล้ว (Baseline Expectation) การมีอยู่ของบริการดังกล่าวจึงไม่สร้างความแตกต่างด้านความพึงพอใจเพิ่มเติมได้มากนัก

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของระบบดิจิทัลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบดิจิทัลสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 71.7 สอดคล้องกับแบบจำลองคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-S-QUAL) ของ Parasuraman, Zeithaml และ Malhotra (2005) ที่ระบุว่าคุณภาพของระบบเป็นตัวกำหนดประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดิจิทัลโดยตรง โดยมีรายละเอียดแยกตามตัวแปรดังนี้

ความปลอดภัยของข้อมูล เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด (Beta = 0.491) ทั้งนี้เนื่องจากการทำธุรกรรมที่ดินเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลและทรัพย์สินมูลค่าสูง ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับความปลอดภัยเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับมิติความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของแบบจำลอง e-S-QUAL และแบบจำลองการคำนวณความเป็นส่วนตัว (Privacy Calculus Model) ของ Dinev และ Hart (2006) ที่ระบุว่าความไว้วางใจในความปลอดภัยของระบบเป็นเงื่อนไขสำคัญของการยอมรับบริการดิจิทัล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2562) ที่พบว่ามิติด้านความน่าเชื่อถือของระบบและความปลอดภัยของข้อมูลส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐออนไลน์มากที่สุดในบริบทของประเทศไทย และสอดคล้องกับชาญวิทย์ วสยางกูร (2561) ที่พบว่าความไว้วางใจในระบบและความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการยอมรับบริการดิจิทัลของประชาชนชาวไทย

ความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นลำดับที่สอง (Beta = 0.472) สอดคล้องกับมิติการปฏิบัติตามสัญญา (Fulfillment) ของแบบจำลอง e-S-QUAL และแบบจำลองพัฒนาการ e-Government ขั้นการบูรณาการ (Integration) ของ Layne และ Lee (2001) ที่มุ่งสู่การให้บริการครบวงจรจากจุดเดียว (One-Stop Service) สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของธราเทพ คงนุม (2568) ที่ระบุว่าการพัฒนาแอปพลิเคชันและระบบให้ครอบคลุมธุรกรรมที่หลากหลายควบคู่กับมาตรฐานการให้บริการจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการดิจิทัลของสำนักงานที่ดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความเสถียรของระบบ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นลำดับที่สาม (Beta = 0.274) สอดคล้องกับมิติความพร้อมของระบบ (System Availability) ของแบบจำลอง e-S-QUAL ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ (2567) ที่พบว่าระบบปฏิบัติการขาดความเสถียรและฐานข้อมูลของสำนักงานที่ดินแต่ละสาขายังขาดการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เป็นปัญหาสำคัญของการนำนโยบายบริการดิจิทัลไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของธราเทพ คงนุม (2568) ที่เสนอให้พัฒนาความเสถียรของระบบและลดปัญหาระบบล่มหรือค้าง อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาร่วมกับผลในส่วนที่ 4.2 ที่พบว่าความเสถียรของระบบเป็นด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (มิใช่มากที่สุด) การที่ตัวแปรนี้ยังคงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ จึงตอกย้ำว่าเป็นประเด็นเร่งด่วนที่สำนักงานที่ดินควรให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุง

ความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเป็นลำดับที่สี่ (Beta = 0.243) สอดคล้องกับมิติการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ตามแบบจำลอง TAM ของ Davis (1989) และการขยายผลของ Venkatesh และ Davis (2000) ที่ยืนยันว่าความง่ายในการใช้งานส่งผลทั้งทางตรงต่อความตั้งใจใช้งานและทางอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย เหมือนโพธิ์ (2565) ที่พบว่ามิติด้านความง่ายในการใช้งานเป็นมิติที่ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุดในการประเมินคุณภาพบริการดิจิทัลของหน่วยงานราชการไทย

ความรวดเร็วในการประมวลผล เป็นตัวแปรเดียวที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Beta = 0.100, p = 0.094) ซึ่งอาจอธิบายได้ว่าในบริบทธุรกรรมที่ดินที่มีความซับซ้อนทางกฎหมายและเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินมูลค่าสูง ผู้รับบริการให้

ความสำคัญกับความถูกต้อง ความปลอดภัย และความครบถ้วนของผลลัพธ์มากกว่าความรวดเร็วเพียงลำพัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ribbink, van Riel, Liljander และ Streukens (2004) ที่พบว่ามิติด้านความน่าเชื่อถือมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจมากกว่ามิติด้านความรวดเร็วในบริบทบริการที่มีความเสี่ยงสูง ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการเร่งความเร็วของระบบเพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องและความปลอดภัยของข้อมูล อาจไม่ใช่แนวทางที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานที่ดินได้อย่างแท้จริง

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการโดยตรง ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี เท่านั้น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกในช่วงวันและเวลาราชการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จึงสะท้อนมุมมองของผู้รับบริการที่ยังคงต้องเดินทางมาสำนักงานเป็นหลัก ไม่ว่าจะมาใช้บริการดิจิทัลควบคู่กับการติดต่อด้วยตนเอง หรือมาติดต่อแบบดั้งเดิมทั้งหมด แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการดิจิทัลของกรมที่ดินแบบเต็มรูปแบบจนไม่จำเป็นต้องเดินทางมาสำนักงานเลยตลอดกระบวนการ เช่น ผู้ที่ยื่นคำขอ ติดตามสถานะ และชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งกลุ่มนี้อาจมีประสบการณ์และมุมมองต่อคุณภาพระบบดิจิทัลและความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ด้วยเหตุนี้ ผลการวิจัยจึงอาจมีข้อจำกัดในการอธิบายอิทธิพลของการเข้าถึงบริการดิจิทัลและคุณภาพระบบดิจิทัลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มที่ใช้บริการดิจิทัลเต็มรูปแบบ และควรตีความผลการวิจัยด้วยความระมัดระวังเมื่อจะนำไปอ้างอิงถึงผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่าความเสถียรของระบบเป็นด้านเดียวของคุณภาพระบบดิจิทัลที่ผู้รับบริการให้ความเห็นในระดับมาก มิใช่มากที่สุดเช่นด้านอื่น แต่ยังคงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญ สำนักงานที่ดินจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความเสถียรของระบบดิจิทัลเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะการรองรับการใช้งานพร้อมกันจำนวนมากในช่วงเวลาเร่งด่วน และควรมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าเมื่อมีการปิดปรับปรุงระบบ

2. จากผลการวิจัยพบว่าความปลอดภัยของข้อมูลเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุดในบรรดาตัวแปรด้านคุณภาพระบบดิจิทัลทั้งหมด สำนักงานที่ดินจึงควรเสริมสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยสื่อสารมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้ผู้รับบริการรับทราบอย่างชัดเจน และพัฒนาระบบยืนยันตัวตนที่มีความน่าเชื่อถือสูงยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าการติดตามสถานะคำร้องและการยื่นคำขอออนไลน์เป็นตัวแปรด้านการเข้าถึงบริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุดเป็นสองลำดับแรก สำนักงานที่ดินจึงควรขยายและพัฒนาระบบติดตามสถานะคำร้องและระบบยื่นคำขอออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. จากผลการวิจัยพบว่าความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งานเป็นตัวแปรด้านคุณภาพระบบดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นลำดับรองจากความปลอดภัยของข้อมูล สำนักงานที่ดินจึงควรพัฒนาความครบถ้วนของฟังก์ชันการใช้งานให้ครอบคลุมประเภทธุรกรรมที่ดินได้อย่างครบถ้วน เพื่อลดความจำเป็นในการเดินทางมาสำนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงบริการดิจิทัลและความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างสำนักงานที่ดินหลายสาขาหรือหลายจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์ในระดับประเทศ

2. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการที่ไม่เคยใช้บริการดิจิทัลหรือเลิกใช้บริการ เพื่อทำความเข้าใจอุปสรรคและข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น ความไว้วางใจในองค์กร ทักษะดิจิทัลของผู้รับบริการ และคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควบคู่กับระบบดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

กรมที่ดิน. (2566). *รายงานประจำปี 2566.* กรุงเทพมหานคร : กระทรวงมหาดไทย.

กาญจนา บุญส่ง. (2563). ภาวะหนี้สินของข้าราชการครูในจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี,* 10(1), 31-37.

เกษราภรณ์ เกียรติเฉลิมลาภ. (2567). *ศึกษาความท้าทายและข้อจำกัดของการนำนโยบายการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมต่างสำนักงานแบบออนไลน์ไปปฏิบัติ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.* (ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

ชาญวิทย์ วสยางกูร. (2558). *รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวชุมชนเชิงวัฒนธรรมในเขตเมือง กรณีศึกษาชุมชนชาวไทยเชื้อสายเวียดนามในเขตเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร.* (ปริญญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธราเทพ คงนุม. (2568). *การเข้าถึงบริการของประชาชนต่อระบบดิจิทัลของสำนักงานที่ดินจังหวัดนนทบุรี.* (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). การจัดการสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย,* 7(2), 657–676.

ศุภชัย เหมือนโพธิ์ และธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ. (2561). การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการชุมชนตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย,* 10(1), 113-144.

สิทธิสาต เลิศสิริมงคลชัย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ: กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร.* (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

เอกพิษณุ สุงิ้วงาม. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจการใช้บริการของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย. *Procedia of Multidisciplinary Research,* 1(10). 12-20.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly,* 13(3), 319-340.

Dinev, T., & Hart, P. (2006). An extended privacy calculus model for e-commerce transactions. *Information Systems Research,* 17(1), 61-80.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional e-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.

Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing,* 64(3), 50–64.

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

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research,* 17(4), 460-469.

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research,* 7(3), 213-233.

Ribbink, D., van Riel, A. C. R., Liljander, V. M., & Streukens, S. (2004). Comfort your online customer: Quality, trust and loyalty on the Internet. *Managing Service Quality*, 14(6), 446–456.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.

United Nations. (2020). *United Nations e-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development.* United Nations Department of Economic and Social Affairs.

Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management,* 23(3), 433-448.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science,* 46(2), 186-204.

การใช้นวัตกรรมดิจิทัล การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา

Digital Innovation Utilization, Organizational Support, and Perceived Work Performance among Personnel in The Office of The President of The Supreme Court

กฤษฎา เตจ๊ะสาร[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Kritsada Tejasarn[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: Kritsada.kt9@gmail.com [1], surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) รูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา 2) บทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรต่อการใช้นวัตกรรมดิจิทัล และ 3) การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการใช้นวัตกรรมดิจิทัล การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผ่านคำถามกึ่งโครงสร้างจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักประธานศาลฎีกา จำนวน 15 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงประเด็น

ผลการวิจัยพบว่า 1. รูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัล แบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการสื่อสารและประสานงานภายใน (Line, E-mail, MS Teams), ด้านการจัดการเอกสาร งานสารบรรณ และสำนักงาน, ด้านการบริหารจัดการคลังข้อมูลและการวิเคราะห์, ด้านการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์และการสร้างสรรค์สื่อ (ChatGPT, Gemini, Claude AI) และด้านระบบเฉพาะทางศาลยุติธรรม 2. การสนับสนุนขององค์กร แบ่งออกเป็นรูปแบบเป็นทางการ เช่น การฝึกอบรมตามโครงสร้าง และรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น เครือข่ายพี่เลี้ยงทางเทคนิคและการแบ่งปันความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน 3. การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน บุคลากรมีการรับรู้ว่านวัตกรรมดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งด้านคุณภาพของงาน ความรวดเร็วและปริมาณงาน และความคุ้มค่าของทรัพยากร (Paperless Office) อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดสำคัญคือภาวะช่องว่างระหว่างขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานกับความต้องการของผู้ใช้ (Infrastructure-Capability Gap) ซึ่งองค์กรควรปรับปรุงเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: นวัตกรรมดิจิทัล, การสนับสนุนขององค์กร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักประธานศาลฎีกา

ABSTRACT

This study aimed to investigate: 1) the digital innovation utilization patterns among personnel in the Office of the President of the Supreme Court, 2) the role of organizational support toward digital innovation adoption, and 3) the perceived work performance under the digital utilization context. A qualitative research methodology was employed, utilizing semi-structured in-depth interviews to gather comprehensive data from 15 key informants selected via purposive sampling. The data were synthesized and examined using thematic content analysis.

The findings indicated that : 1. Digital innovation utilization patterns could be categorized into 5 major dimensions: communication and remote collaboration, structural document and office management, data cloud storage and analytics, generative artificial intelligence and content creation (such as ChatGPT, Gemini, and Claude AI), and specialized court IT systems. 2. Organizational support manifested in both formal mechanisms, including baseline structural training, and informal peer-led interactions, such as technical mentoring and active knowledge sharing. 3. Perceived work performance Personnel highly perceived that digital innovations substantially enhanced their performance across quality of tasks, execution velocity and higher workload handling, and optimal resource sustainability leading toward a paperless office. Nevertheless, a pivotal challenge remains the infrastructure-capability gap, suggesting that strategic resource agility is required to yield long-term institutional transformation.

Keywords: Digital Innovation, Organizational Support, Perceived Work Performance, Office of the President of the Supreme Court

บทนำ

ในกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน การเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัล (Digital Transformation) ไม่ได้เป็นเพียงทางเลือก แต่เป็น "ความจำเป็น" เร่งด่วนที่ทุกภาคส่วนต้องเผชิญ พลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดได้เข้ามาปรับเปลี่ยนโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปรับบทบาทจากการเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) มาเป็นผู้ให้บริการ (Service Provider) ที่เน้นความคล่องตัวและความโปร่งใส การนำนวัตกรรมดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐจึงเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว แม่นยำ และเข้าถึงได้ง่าย (Mergel et al., 2019)

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับกระบวนการทำงานอย่างเต็มรูปแบบ โดยมุ่งเน้นการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย และนวัตกรรมดิจิทัลต่างๆ สำนักงานศาลยุติธรรม ในฐานะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานธุรการของศาลยุติธรรมและสนับสนุนภารกิจในการอำนวยความยุติธรรมจึงได้ตอบรับนโยบายดังกล่าวผ่านแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรมที่มุ่งเน้นการเป็น "D-Court" หรือศาลดิจิทัล โดยมีการริเริ่มระบบต่างๆ เช่น ระบบรับส่งคำคู่ความและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริหารจัดการคดีและการปฏิบัติงานภายในมีประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักประธานศาลฎีกา ซึ่งเป็นหน่วยงานยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนนโยบายประธานศาลฎีกาไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้แนวทางการบริหารงานของ นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ ประธานศาลฎีกา คนที่ 51 (พ.ศ. 2568 - 2569) ที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผ่านนวัตกรรมดิจิทัล ภายใต้กรอบทิศทาง “คุณธรรมนำทาง สร้างศรัทธา พัฒนาคุณภาพ” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องมีความพร้อมในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การที่จะขับเคลื่อนเทคโนโลยีให้ประสบความสำเร็จนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความทันสมัยของอุปกรณ์เพียงอย่างเดียว แต่ยังมีความเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กร (Organizational Support) ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทรัพยากร การจัดอบรมทักษะ และทัศนคติของสายบังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (Goodhue & Thompson, 1995; Eisenberger et al., 1986)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมดิจิทัล การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา ข้อมูลจากการศึกษาเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสะท้อนภาพจริงจากผู้ปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback Loop) ที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุง และวางแผนการสนับสนุนด้านดิจิทัลให้เกิดความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด ตามเจตนารมณ์ของนโยบายศาลยุติธรรมสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา
2. เพื่อศึกษาบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรต่อการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการใช้นวัตกรรมดิจิทัล

คำถามการวิจัย

1. บุคลากรสำนักประธานศาลฎีกามีรูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างไร
2. การสนับสนุนขององค์กรมีบทบาทอย่างไรต่อการใช้นวัตกรรมดิจิทัลของบุคลากร
3. บุคลากรมีการรับรู้อย่างไรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้การใช้นวัตกรรมดิจิทัล

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

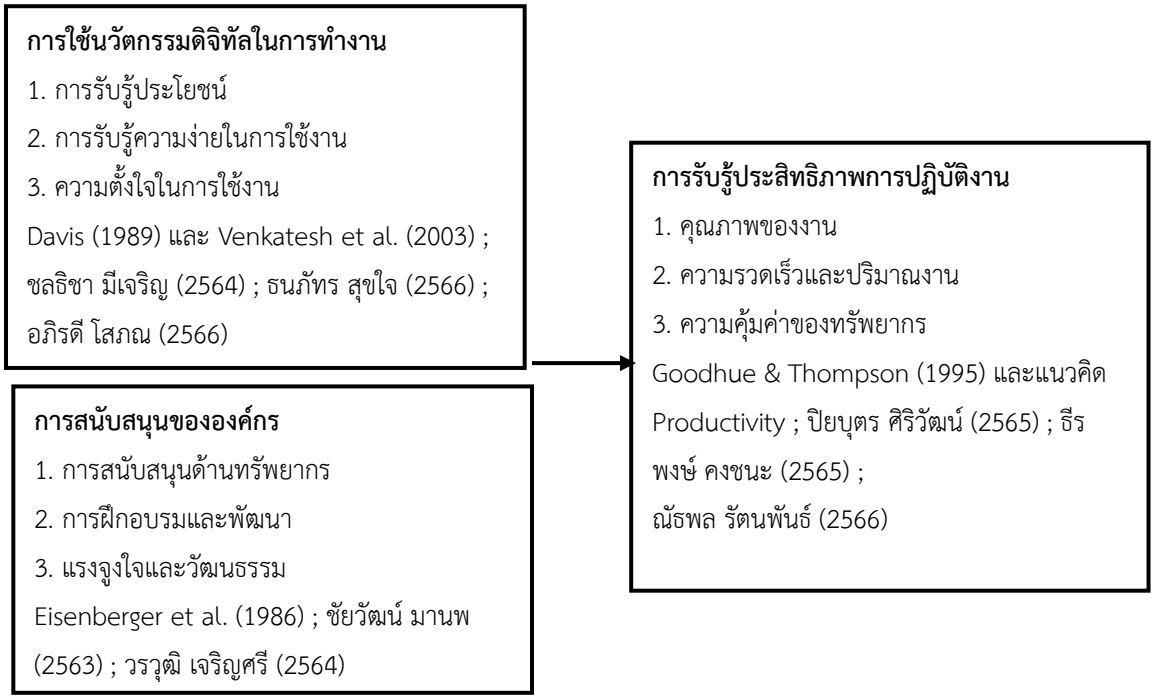
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 3 ฐานคิดหลัก เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยที่ครอบคลุมพฤติกรรม ปัจจัยสนับสนุน และผลลัพธ์เชิงประจักษ์ของการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ฐานคิดแรกคือ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งอธิบายพฤติกรรมการใช้งานนวัตกรรมดิจิทัลจริงของบุคลากรว่า ขับเคลื่อนผ่านปัจจัยเชิงจิตวิทยา 2 ประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการเปิดรับนวัตกรรมอุบัติใหม่อย่างปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) ในการทำงาน ฐานคิดที่สองคือ แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) ของ Eisenberger et al. (1986) ซึ่งถูกนำมาอธิบายบทบาทขององค์กรในการจัดสรรโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากร และที่สำคัญคือบรรยากาศการเรียนรู้ที่ไม่เป็นทางการผ่านกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Informal Peer

Support) และการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management: KM) ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อแก้ไขปัญหาและขับเคลื่อนนวัตกรรมการทำงานให้เกิดความสะดวกแก่คนทุกกลุ่ม

ฐานคิดสุดท้ายคือ แนวคิดความสอดคล้องระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit: TTF) ของ Goodhue & Thompson (1995) ร่วมกับ แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เพื่อใช้วิเคราะห์การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทฤษฎีนี้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นสูงสุดเมื่อคุณลักษณะของเทคโนโลยีนั้นมีความสอดรับและเติมเต็มความต้องการของภารกิจ (Task Characteristics) ในสำนักประธานศาลฎีกาได้อย่างเหมาะสม ผลลัพธ์จึงสะท้อนออกมาในมิติของผลสัมฤทธิ์ คุณภาพงาน ความรวดเร็ว ปริมาณงาน และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (Productivity) อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดนี้ยังครอบคลุมถึงการสำรวจข้อจำกัดเชิงโครงสร้างอย่างภาวะช่องว่างระหว่างศักยภาพของบุคลากรกับความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Infrastructure-Capability Gap) เพื่อสะท้อนภาพความพร้อมในการขับเคลื่อนนโยบายศาลดิจิทัล (D-Court) ของประธานศาลฎีกา นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ ได้อย่างสมบูรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาประสบการณ์และมุมมองของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาบริบทของการสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร นโยบายประธานศาลฎีกา, นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ (2568 - 2569) สำนักงานศาลยุติธรรม กรอบแนวคิดประกอบด้วย 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการทำงาน การสนับสนุนขององค์กร การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากมุ่งเน้นการทำความเข้าใจประสบการณ์ ทัศนคติ และมุมมองเชิงลึกของบุคลากรต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลและการปฏิบัติงานจริง

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ : ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักประธานศาลฎีกา ที่มีประสบการณ์หรือมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนทั้งสิ้น 15 คน เพื่อให้ครอบคลุมส่วนงานต่างๆ ได้แก่ ส่วนช่วยอำนวยการ (ร้อยละ 40), ส่วนประสานนโยบายและแผน (ร้อยละ 20), ส่วนกิจการประธานศาลฎีกาและรัฐพิธี (ร้อยละ 20), ส่วนกฎหมายและระเบียบ (ร้อยละ 13) และส่วนกิจการต่างประเทศและสภาประธานศาลสูงสุดอาเซียน (ร้อยละ 7)

2. เครื่องมือวิจัย : เครื่องมือหลักคือ แนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของ TAM, POS และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล : ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัว (In-depth Interview) ร่วมกับการจดบันทึกและการอัดเสียง (โดยได้รับความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูล) ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 25694. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4 การวิเคราะห์ข้อมูล: ผู้วิจัยใช้ วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงประเด็น (Thematic Content Analysis) โดยนำข้อมูลจากการถอดเทปคำสัมภาษณ์มาทำการรหัส (Coding) จัดหมวดหมู่ข้อมูล สังเคราะห์ และสรุปประเด็นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 15 คน ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ผลการศึกษาและอภิปรายแบ่งตามประเด็นคำถามหลักได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางสรุปรูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา

หมวดขีดความสามารถดิจิทัล	เครื่องมือ/ระบบที่ประยุกต์ใช้	ลักษณะและพฤติกรรมการใช้งานจริงในองค์กร
1. ด้านการสื่อสารและประสานงานทางไกล	Line Application, Microsoft Teams, Zoom, ระบบ E-mail	ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งต่องานราชการด่วน ประชุมออนไลน์ เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่
2. ด้านการจัดการเอกสาร งานสารบรรณ และสำนักงาน	Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	พิมพ์และรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อความรวดเร็ว จัดทำรายงานสถิติประจำเดือน และเตรียมข้อมูลนำเสนอผู้บริหาร
3. ด้านการบริหารคลังข้อมูลและการวิเคราะห์	Google Drive, Cloud Storage, Google Sheets, Google Forms	ใช้ตอบแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูล ประมวลผลทางสถิติ คำนวณ และสร้าง

		กราฟ รวมถึงการแชร์ไฟล์ร่วมกันเพื่อให้ทีมแก้ไขได้ทันที
4. ด้านปัญญาประดิษฐ์และการสร้างสรรค์สื่อ (Generative AI)	ChatGPT, Gemini AI, Claude AI, NotebookLM, Canva, Samsung AI	ตรวจไวยากรณ์ภาษาอังกฤษ ค้นหาข้อมูลเชิงลึก ช่วยเรียบเรียงบทความ ออกแบบภาพโปสเตอร์/Infographic และ Presentation เพื่อลดเวลาทำงาน
5. ด้านระบบเฉพาะทางและอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์	E-Phonebook, โปรแกรมคำนวณเวลา, ระบบสารสนเทศศาลยุติธรรม, Netbank	ใช้สืบค้นหมายเลขโทรศัพท์ศาลทั่วประเทศ คำนวณขยายระยะเวลา สอบสวน และใช้ผ่าน Multi-device เช่น iPhone, iPad, PC

1. รูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัลที่หลากหลาย ตั้งแต่งานธุรการพื้นฐานไปจนถึงเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) เพื่อตอบสนองต่อนโยบายศาลดิจิทัล โดยผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนพฤติกรรมการใช้งานจริงไว้ดังนี้

"เดี๋ยวนี้งานนโยบายเร่งด่วนของท่านประธานศาลฎีกาหรือการส่งต่อข้อสั่งการ เราใช้ Line Group และระบบ E-mail ในการประสานงานเป็นหลักเพื่อความเร็ว ส่วนงานวิชาการหรืองานแปลกฎหมายต่างประเทศยาวๆ ที่ต้องส่งให้ผู้บริหาร ตอนนี้ประยุกต์ใช้ ChatGPT กับ Gemini ช่วยคัดกรองคำ ตรวจไวยากรณ์ และช่วยสรุปประเด็นเบื้องต้นก่อนนำมาเรียบเรียงใหม่ ทำให้ประหยัดเวลาการทำงาน" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3)

"งานแผนงานและสถิติคดีประจำเดือนของส่วนราชการ เราปรับมาใช้ระบบคลาวด์ เช่น Google Drive และ Google Sheets ร่วมกันในทีม ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถล็อกอินเข้ามาอัปเดตข้อมูลพร้อมกันได้ทันทีจาก Multi-device ทั้งไอแพดและคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องส่งไฟล์เอกสารสลับกันไปมาเหมือนแต่ก่อน" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5)

จากชุดข้อมูลคำสัมภาษณ์ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาประมวลผล สังเคราะห์ และจัดทำเป็นหมวดหมู่ขีดความสามารถดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ดังแสดงใน ตารางที่ 1

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกามีรูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลที่หลากหลายและก้าวหน้า โดยสามารถจำแนกออกเป็น 5 มิติหลักตามตารางที่ 1 ที่น่าสนใจคือพบการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) เช่น ChatGPT, Gemini และ Claude AI ในกลุ่มบุคลากรเพื่อช่วยลดเวลาในการเรียบเรียงเอกสาร ตรวจสอบโค้ดระบบงาน และออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 4, 5) พฤติกรรมเหล่านี้นอกจากสะท้อนการทำงานธุรการแบบปกติแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data-Driven) เพื่อตอบสนองนโยบายศาลดิจิทัล (D-Court) ของท่านประธานศาลฎีกา นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ ได้อย่างชัดเจน

2. บทบาทของการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support)

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า บทบาทสนับสนุนขององค์กรแบ่งออกเป็นสองลักษณะอย่างชัดเจน คือ การสนับสนุนเชิงวัตถุที่เป็นทางการ และการสนับสนุนเชิงพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการผ่านกลุ่มเพื่อนร่วมงาน โดยมีเสียงสะท้อนจากผู้ปฏิบัติงานดังนี้

"ทางสำนักฯ ซัพพอร์ตเครื่องมือค่อนข้างพร้อมครับ มีคอมพิวเตอร์ให้ครบ มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร รวมถึงมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้เรียนรู้จากคู่มือ (User Manual) แต่จุดที่ยังติดขัดคือ เวลาหน่วยงานมีเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือพวกโปรแกรมปัญญาประดิษฐ์เข้ามา ทางราชการยังไม่มีหลักสูตรฝึกอบรมที่เป็นทางการมารองรับได้อย่างทันท่วงที" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2)

"โชคดีที่เจ้าหน้าที่รุ่นใหม่ๆ ในส่วนงานเขามีความรู้ไอทีดี เขาก็จะมาช่วยเป็นพี่เลี้ยง (Technical Mentoring) แนะนำเทคนิคการเขียน Prompt แนะนำแอปพลิเคชันเด็ดๆ ในการแต่งภาพหรือทำ Infographic รายงานผู้บริหาร เกิดเป็นเครือข่ายแชร์ความรู้กันเองตอนทำงาน กลายเป็นว่าเราใช้นวัตกรรมพวก AI ได้เพราะสังคมเพื่อนร่วมงานช่วยกันสอนและแชร์องค์ความรู้" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 14)

คำสัมภาษณ์เหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า แม้องค์กรจะเด่นในเรื่องการสนับสนุนปัจจัยทางกายภาพ แต่กลไกสำคัญที่ผลักดันให้เกิดการใช้นวัตกรรมระดับสูงคือ ชุมชนการจัดการความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการภายในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

มิติด้านการสนับสนุนขององค์กรแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 แกนหลัก คือ 1.การสนับสนุนที่เป็นทางการ (Formal Support): องค์กรมีนโยบายผลักดันการใช้เทคโนโลยีที่ชัดเจนจากระดับบน มีการจัดหาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Multi-device ตลอดจนเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียร รวมถึงคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) เพื่อการเรียนรู้ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2, 5, 15) อย่างไรก็ตาม มีข้อสะท้อนว่าการฝึกอบรมที่เป็นทางการบางครั้งยังไม่ตอบโจทย์เครื่องมืออุบัติใหม่ เช่น AI 2. การสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการ (Informal Peer Support): ถือเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่ง โดยเพื่อนร่วมงานมีบทบาทเป็น "ผู้อำนวยความสะดวกและภาคีเครือข่ายร่วมเรียนรู้" (Knowledge Sharing Community) ในลักษณะระบบพี่เลี้ยง (Technical Mentoring) คอยให้คำปรึกษา แนะนำเทคนิคการใช้ AI และร่วมกันสร้างเครือข่ายแชร์ไฟล์งานส่วนกลาง ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรพร้อมรับดิจิทัล (Digital-Ready Culture) (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3, 14)

3. การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้ดิจิทัล

ในมิติด้านประสิทธิภาพ บุคลากรมีการรับรู้เชิงบวกว่านวัตกรรมดิจิทัลส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า โดยปรากฏข้อมูลเชิงประจักษ์ดังนี้

"เรื่องคุณภาพและความถูกต้องของงานเห็นผลชัดเจน เพราะระบบดิจิทัลและการใช้ AI ช่วยพิสูจน์อักษร ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human Error) ได้มาก ยิ่งระบบงานเฉพาะทางที่มีการคำนวณระยะเวลาสอบสวนแบบอัตโนมัติ ยิ่งช่วยให้งานนำเสนอผู้บริหารมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือสูงมาก" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1)

"ในแง่ของความเร็วและปริมาณงาน ดีขึ้นกว่าเดิมมหาศาล เมื่อก่อนเวลาจะสืบค้นประวัติงานรัฐพิธีหรือระเบียบเก่าๆ ต้องรื้อตู้เอกสารใช้เวลาเป็นวันๆ เดี๋ยวนี้ค้นผ่านคลาวด์บนแท็บเล็ตแค่ไม่กี่วินาทีก็เจอ และสามารถส่งต่อหนังสือราชการออนไลน์ผ่านระบบสารบรรณได้ทันทีจากทุกที่ ทำให้งานไม่ค้างสะสม ประสานงานได้เร็วขึ้นมาก" (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10)

"การปรับมาใช้ระบบดิจิทัลตอบสนองนโยบายศาลดิจิทัลได้ดีมาก เพราะสำนักฯ มุ่งสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษ Paperless Office) ช่วยประหยัดงบประมาณค่ากระดาษ ค่าหมึกพิมพ์ไปได้เยอะมาก รวมถึงการเปลี่ยนมาประชุมนโยบายผ่านระบบออนไลน์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทาง คุ้มค่าทรัพยากรจริงๆ " (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9)

จากการศึกษามุมมองของผู้ปฏิบัติงาน พบว่านวัตกรรมดิจิทัลส่งผลต่อประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ใน 3 ด้านหลัก ดังนี้ 1. คุณภาพและความถูกต้องของงาน (Task Quality): เทคโนโลยีช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ (Human Error) ระบบดิจิทัลช่วยจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบ ตรวจสอบย้อนหลังได้ มีระบบคำนวณอัตโนมัติ (เช่น คำนวณระยะเวลาสอบสวน) และระบบ AI ช่วยพิสูจน์อักษรและเรียบเรียงงานวิชาการให้มีความน่าเชื่อถือสูง (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 2, 6, 9) 2. ความรวดเร็วและปริมาณงาน (Velocity & Mass Execution): บุคลากรสามารถจัดการงานข้อมูลปริมาณมากได้ภายในระยะเวลาที่สั้นลง ลดขั้นตอนธุรการซ้ำซ้อน การสืบค้นเอกสารผ่านคลาวด์ทำได้ทันทีจากทุกที่โดยไม่ต้องไปห้องสมุด การประสานงานและส่งต่อเอกสารระหว่างหน่วยงานทำได้ทันที (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7, 8, 10, 11, 13) 3. ความคุ้มค่าของทรัพยากร (Resource Sustainability): นวัตกรรมดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนสำนักประธานศาลฎีกาไปสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ช่วยประหยัดงบประมาณค่ากระดาษ หมึกพิมพ์ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการเดินทางผ่านการประชุมออนไลน์ (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1, 3, 9, 10, 11)

สรุปการวิจัย

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยเชิงลึกแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ 3 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักประธานศาลฎีกา

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีรูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลที่ก้าวหน้าและหลากหลายเพื่อขับเคลื่อนงานยุทธศาสตร์ของศาลยุติธรรม โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมการใช้งานจริงออกเป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสารและประสานงานทางไกล (Line, E-mail, MS Teams) เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ 2) ด้านการจัดการเอกสาร งานสารบรรณ และสำนักงาน ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ Microsoft Office 3) ด้านการบริหารจัดการคลังข้อมูลและการวิเคราะห์ โดยใช้ Google Drive และ Cloud Storage ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม 4) ด้านปัญญาประดิษฐ์และการสร้างสรรค์สื่อ (Generative AI) เช่น ChatGPT, Gemini และ Claude AI เพื่อช่วยสืบค้น ร่างเอกสาร และตรวจไวยากรณ์ และ 5) ด้านระบบเฉพาะทางศาลยุติธรรมและอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ผ่านระบบ Multi-device (PC, iPad, iPhone) สรุปได้ว่า บุคลากรไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเพียงแค่ระบบธุรการพื้นฐาน แต่ได้พัฒนาไปสู่การใช้เทคโนโลยีประมวลผลและปัญญาประดิษฐ์เพื่อตอบสนองนโยบายศาลดิจิทัล (D-Court) อย่างเป็นรูปธรรม

2. เพื่อศึกษาบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรต่อการใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนขององค์กรมีบทบาทสำคัญในการเป็นกลไกขับเคลื่อนขีดความสามารถดิจิทัล โดยแบ่งออกเป็น 2 แกนหลัก คือ 1) การสนับสนุนที่เป็นทางการ (Formal Support) ซึ่งองค์กรมีความเด่นชัดในการจัดสรรงบประมาณโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ อุปกรณ์ Multi-device ระบบสารสนเทศ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่ยังมีข้อจำกัดด้านการฝึกอบรมตามโครงสร้างที่ยังไม่ก้าวทันต่อเทคโนโลยีอุบัติใหม่ 2) การสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการ (Informal Support) ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนที่แท้จริงผ่านเครือข่ายพี่เลี้ยงทางเทคนิค (Technical Mentoring) และวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Knowledge Sharing) นอกจากนี้ องค์กรยังมีบทบาทในการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (KM) และเริ่มมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้และข้อมูลสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอกองค์การ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาหน้างานและสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานใหม่ๆ ให้มีความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายแก่บุคลากรทุกกลุ่ม

3. เพื่อศึกษาการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการใช้นวัตกรรมดิจิทัล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการรับรู้เชิงบวกในระดับสูงว่านวัตกรรมดิจิทัลช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมใน 3 มิติหลักตามแนวคิด Productivity คือ 1) ด้านคุณภาพและความถูกต้องของงาน โดยระบบดิจิทัลและ AI ช่วยลดความผิดพลาดจากมนุษย์ (Human Error) เพิ่มความแม่นยำของฐานข้อมูลและการสืบค้นกฎหมาย 2) ด้านความรวดเร็วและปริมาณงาน ช่วยย่นระยะเวลาในการค้นหาเอกสารและส่งต่อหนังสือราชการ ทำให้สามารถจัดการงานปริมาณมากได้ในเวลาที่สั้นลง และ 3) ด้านความคุ้มค่าของทรัพยากร โดยผลักดันส่วนราชการไปสู่สำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ประหยัดงบประมาณค่าวัสดุสำนักงานตลอดจนลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางผ่านระบบประชุมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม บุคลากรยังรับรู้ถึงข้อจำกัดสำคัญคือ ภาวะช่องว่างระหว่างขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานกับความต้องการของผู้ใช้ (Infrastructure-Capability Gap) ที่องค์กรต้องเร่งพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพที่ยั่งยืน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยเชิงลึกโดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อสะท้อนความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักประธานศาลฎีกามีรูปแบบการใช้นวัตกรรมดิจิทัลที่หลากหลายครอบคลุมถึง 5 มิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตื่นตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Generative AI) เช่น ChatGPT, Gemini และ Claude AI ในการร่างเอกสาร ตรวจไวยากรณ์ และเตรียมข้อมูลวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผู้บริหาร ประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรภาครัฐในปัจจุบันมีพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีที่ก้าวข้ามขอบเขตงานธุรการแบบเดิม (Traditional Office) ไปสู่การทำงานบนฐานคิดการวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างสรรค์ (Data-Driven & Creative Working) เพื่อตอบสนองต้อนโยบายศาลดิจิทัล (D-Court) ของท่านประธานศาลฎีกา นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวสอดคล้องเป็นอย่างยิ่งกับ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ที่อธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยต้นน้ำที่กำหนดความตั้งใจเชิงพฤติกรรม จนนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีจริงในที่สุด การที่บุคลากรค้นพบว่า Generative AI สามารถย่นระยะเวลาการทำงานและเพิ่มคุณภาพเนื้อหาได้จริง ประกอบกับระบบสามารถโต้ตอบได้ด้วยภาษาธรรมชาติที่ใช้งานง่าย จึงเกิดการยอมรับและใช้งานอย่างต่อเนื่อง ข้อค้นพบนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภัทร สุขใจ (2566) ที่ระบุว่าการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในงานธุรการสำนักงานยุคใหม่ ช่วยเพิ่มขีดความสามารถและลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1989) ซึ่งอธิบายว่า การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention to Use) และนำไปสู่การใช้งานจริง ทั้งนี้ การที่บุคลากรเลือกใช้ AI เพื่อช่วยวิเคราะห์ข้อมูล เรียบเรียงเอกสาร และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าการใช้งานไม่ได้จำกัดเพียงการทำงานธุรการ แต่ได้พัฒนาไปสู่การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจ ซึ่งสะท้อนระดับความพร้อมของบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

2. การสนับสนุนขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า แม้องค์กรจะมีความพร้อมในการสนับสนุนปัจจัยทางกายภาพที่เป็นทางการ (ฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ Multi-device อินเทอร์เน็ต) แต่ระบบการฝึกอบรมตามโครงสร้างราชการกลับมีข้อจำกัดด้านความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการใช้งานเครื่องมืออุปัติใหม่ ส่งผลให้บทบาทการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเกิดจาก "การสนับสนุนที่ไม่เป็นทางการ" ผ่านเครือข่ายกลุ่มเพื่อนร่วมงานและระบบพี่เลี้ยงทางเทคนิค (Technical Mentoring) ประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ด้วย แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) ของ Eisenberger et al. (1986) ซึ่งชี้ว่า บรรยากาศองค์กรที่ปลอดภัย การช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติเชิงบวกของสายบังคับบัญชา เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรกล้าเปิดรับเทคโนโลยีใหม่และทดลองเรียนรู้โดยลดความกลัวต่อความผิดพลาด

นอกจากนี้ การที่องค์กรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศร่วมกันทั้งภายนอกและภายในองค์กร ยิ่งเป็นกลไกสำคัญในการเรียนรู้และพัฒนาส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนทุกกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ วรวุฒิ เจริญศิริ (2564) ที่ว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสายสนับสนุนภาครัฐในยุคดิสรัปชัน จำเป็นต้องพึ่งพาชุมชนนักปฏิบัติและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (Continuous Learning) มากกว่าการพึ่งพาหลักสูตรอบรมแบบดั้งเดิมเพียงอย่างเดียว

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) ของ Eisenberger et al. (1986) ที่อธิบายว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนทั้งด้านทรัพยากรและการพัฒนาศักยภาพ จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและพร้อมเปิดรับการเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจว่า การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการยังไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยเฉพาะ Generative AI ได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การเรียนรู้ส่วนใหญ่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากกว่าการอบรมจากองค์กร ซึ่งสะท้อนว่าการพัฒนาองค์กรดิจิทัลในอนาคตควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (Continuous Learning) ควบคู่กับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่ทันต่อเทคโนโลยีใหม่

3. การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการรับรู้ว่านวัตกรรมดิจิทัลช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานใน 3 มิติหลัก ได้แก่ คุณภาพงาน ความรวดเร็ว/ปริมาณงาน และความคุ้มค่าทรัพยากร (Paperless Office) ประเด็นนี้สามารถอภิปรายได้ด้วย แนวคิดความสอดคล้องระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit: TTF) ของ Goodhue & Thompson (1995) ซึ่งระบุว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นได้ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องมีความสอดรับและเติมเต็มคุณลักษณะของภารกิจ (Task Characteristics) เนื่องจากภารกิจของสำนักประธานศาลฎีกาเป็นงานเชิงยุทธศาสตร์และนโยบายที่ต้องการความแม่นยำ ความถูกต้องของข้อมูล และความรวดเร็วในการประสานงาน การนำระบบคลาวด์ แพลตฟอร์มการสื่อสารทางไกล และระบบสารบรรณออนไลน์เข้ามาจับคู่กับภารกิจ จึงส่งผลลัพธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพอย่างเด่นชัด สอดรับกับเป้าหมายของ แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบเกี่ยวกับภาวะช่องว่างระว่างระบบพื้นฐานกับขีดความสามารถของคน (Infrastructure-Capability Gap) สะท้อนว่า ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่ยั่งยืน จะมุ่งเน้นเพียงการพัฒนา "ทุนมนุษย์" หรือ "ซอฟต์แวร์อุปัติใหม่" อย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ แต่ต้องพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ณัธพล รัตนพันธ์ (2566) ที่ระบุว่าการใช้นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐจะสัมฤทธิผลต้องอาศัยเสถียรภาพของระบบคลาวด์และการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง

ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนว่า นวัตกรรมดิจิทัลไม่ได้ส่งผลเฉพาะต่อประสิทธิภาพของบุคคลเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในระดับองค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ นอกจากนี้ การใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านระบบคลาวด์และการประยุกต์ใช้ AI ยังช่วยยกระดับการทำงานจากรูปแบบการปฏิบัติงานเชิงเอกสารไปสู่การทำงานบนฐานข้อมูล (Data-Driven Working) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาองค์กรภาครัฐดิจิทัล

4. แรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กร

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ได้เกิดจากเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากแรงจูงใจในการเรียนรู้ของบุคลากร ประกอบกับวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ทำให้บุคลากรกล้าที่จะทดลองใช้เครื่องมือดิจิทัลและพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังค้นพบประเด็นใหม่ที่น่าสนใจ คือ แม้บุคลากรจะมีแรงจูงใจและความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ แต่ยังเผชิญข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระเบียบราชการ และข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์บางประการ ทำให้เกิดภาวะช่องว่างระหว่างศักยภาพของบุคลากรกับความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Infrastructure-Capability Gap) ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่สะท้อนว่า ความสำเร็จของการพัฒนาองค์กรดิจิทัลจำเป็นต้องพัฒนาไปพร้อมกันทั้งด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการ และการพัฒนาทุนมนุษย์ มิใช่เน้นเพียงการลงทุนด้านเทคโนโลยีเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการบริหาร

1. สำนักงานศาลยุติธรรมควรจัดสรรงบประมาณและกำหนดแนวทางการใช้งานที่ยืดหยุ่น เพื่อสนับสนุนการจัดหาซอฟต์แวร์และเครื่องมือปัญญาประดิษฐ์ (AI) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องสำหรับหน่วยงานราชการ
2. ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย และคลาวด์ ให้เพียงพอและทันสมัย เพื่อรองรับการใช้งานและลดช่องว่างระหว่างศักยภาพของบุคลากรกับความพร้อมของเทคโนโลยี (Infrastructure-Capability Gap)

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรพัฒนาศักยภาพหน่วยสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) ให้สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
2. ควรส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันภายในองค์กร โดยจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) ด้านดิจิทัล เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และลดความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัล (Digital Divide)

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในหน่วยงานศาลยุติธรรมทั่วประเทศ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างการใช้นวัตกรรมดิจิทัล การสนับสนุนขององค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาประเด็นการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ควบคู่กับการคุ้มครองความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cybersecurity) และธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ เพื่อกำหนดแนวทางการใช้งานที่เหมาะสมในกระบวนการยุติธรรม

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล, ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร, ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร และรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และมุมมองทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้การสนับสนุนการศึกษาและประสานงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกร าบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรสังกัดสำนักประธานศาลฎีกาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเชิงลึกและสะท้อนมุมมองการปฏิบัติงานจริง อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ ผู้เป็นแรงผลักดันและคอยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ตลอดการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ชัยวัฒน์ มานพ. (2563). การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.

ชลธิชา มีเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ณัธพล รัตนพันธ์. (2566). นวัตกรรมการบริหารภาครัฐแนวใหม่และความคุ้มค่าของทรัพยากร. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 15(2), 45-62.

ธนภัทร สุขใจ. (2566). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการสำนักงาน. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธีรพงษ์ คงชนะ. (2565). การประเมินคุณภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติงานยุติธรรมในยุคดิจิทัล. วารสารกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม, 8(1), 112-130.

ปิยบุตร ศิริวัฒน์. (2565). ผลกระทบของนวัตกรรมบริการดิจิทัลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพของบุคลากรภาครัฐ. วารสารการบริหารท้องถิ่น, 10(3), 89-105.

วรวุฒิ เจริญศิริ. (2564). การพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 22(4), 201-218.

อภิรดี โสภณ. (2566). ความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศและความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร. กรุงเทพฯ: เจริญดีการพิมพ์.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71(3), 500–507. https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500

Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. MIS Quarterly, 19(2), 213-236.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

Factors Related to Work Happiness of Personnel Saithai Subdistrict Administrative Organization, Mueang, Krabi Distrct

วาสนา ปราบปราม[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Wasana Prabpram[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: wasana_yusmin@hotmail.com[1], Chaiya.yi@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความสุขในการทำงานของของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย จำนวน 68 คน คำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การถดถอยพหุคูณ และข้อเสนอแนะผู้วิจัยโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความสุขในการทำงานของของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการตามลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านความรักในงาน 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในทิศทางเดียวกันระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในทิศทางเดียวกันระดับสูงมาก

คำสำคัญ : ปัจจัยในการทำงาน; ความสุขในการทำงาน; บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

ABSTRACT

This research objectives were to study: 1) The Level of Working Happiness of Personnel at Saithai Subdistrict Administrative Organization Mueang, Krabi Distrct 2) the factors related to work happiness of personnel of SaithaiSubdistrict Administrative Organization Mueang, Krabi Distrct. This was the quantitative research. he research instrument was the questionnaire. The sample group personnel of 68 people of Saithai Subdistrict Administrative Organization.by using the Taro Yamane's statistical formula. The statistics for data analysis were means and standard deviation, and Pearson's correlation coefficient and multiple linear regression analysis using Stepwise method. And the researcher's suggestion used the frequency distribution method and describe.

The research findings were as follows : 1) The study found that the job happiness level of personnel in Saithai Subdistrict Administrative Organization, Mueang Krabi District, Krabi Province was. The opinion on the factors of performance was high level in overall, when considered to each aspect which could sort from high to low as follows : relationship aspect, job characteristic aspect, and compensation and benefits aspect, respectively. Factors Related to Work Happiness of Personnel Saithai Subdistrict Administrative Organization, Mueang, Krabi Distrct was The opinion on the happiness of work was highest level in overall, when considered to each aspect which could sort from high to low as follows : correspondence aspect transaction aspect, work achievement aspect, recognition aspect and work passion, respectively. The hypothesis test result found that relationship aspect related to work happiness at the same high level, but job characteristic aspect, and compensation and benefits related to work happiness at the same very high level.

Keywords : Work Factors; Work Happiness; Personnel saithai subdistrict Administrative Organization

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยีทำให้บุคลากรได้รับผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง ทั้งองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน ต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ใหม่ๆ ทำงานในเชิงรุก และมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคลากรได้รับการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความกดดันที่มากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดต่อการเปลี่ยนแปลง ความสุขในการทำงานลดลง ฉะนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิตอล ก็คือ การสร้างความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดี ให้แก่บุคลากรในองค์กร แล้วจะมีปัจจัยใดบ้างที่จะสร้างความสุขในการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life balance) ให้กับชีวิต จากงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาแนวคิดและปัจจัยที่ทำให้คนในองค์กรแห่งความสุขเป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความสุขและคุณภาพชีวิตของบุคลากรภายในองค์กรซึ่งมีการศึกษาและอธิบายในหลายมิติแตกต่างกันออกไป อาทิ แนวคิดองค์การสุขภาวะ (Healthy Organization) แนวคิดสถานที่ทำงานแห่งความสุข (Happy Workplace) แนวคิดจิตวิญญาณในองค์การ (Spirituality Organization) รวมถึงแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)ภาวะอยู่เย็นเป็นสุข (Well-being) การจัดการ กับความเครียด (Stress Management) ความผูกพัน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Employee Engagement)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) องค์กรที่มีความยืดหยุ่น (Flexible Organization) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-life Balance) (นฤมล แสวงผล, 2554)

ดังนั้น ความสุขในการทำงานของบุคลากรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานหากบุคลากรมีความสุขในการทำงานย่อมส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่อยากเปลี่ยนงานและตั้งใจทำงานงานมีประสิทธิภาพ ผลการดำเนินงานองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์หากบุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน ก็จะไม่รู้สึกเห็นคุณค่าในการทำหน้าที่ที่รับผิดชอบ บุคลากรไม่อยากมาทำงานหรือลาออก ย่อมส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพได้

องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทยมีความเป็นมาจากการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีอิสระ ในการวางแผนการบริหารบุคคล การตัดสินใจ การจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ และบริบทของพื้นที่มีหน้าที่พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยเน้นการจัดระบบบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ทั่วถึงและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น องค์การส่วนตำบลไสไทย จึงต้องการสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานทุกคนทำงานแล้วเกิดความสุขในการทำงาน เนื่องจากพนักงานต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น รายงานข้อมูลอัตรากำลังงานการเจ้าหน้าที่ พบว่า ปี 2566 มีพนักงาน จำนวน 66 คน ปี 2567 มีพนักงาน จำนวน 76 คน ปี 2568 มีพนักงาน จำนวน 81 คน แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีจำนวนเพิ่มขึ้น และพบปัญหา การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การขาดการลาและมาสายมีอัตราเพิ่มมากขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย, 2568) ซึ่งถือเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการปฏิบัติงานราชการส่งผลกระทบให้ การปฏิบัติงานราชการมีความล่าช้า ขาดความต่อเนื่อง และยังส่งผลกระทบต่อการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่สอดคล้องกับความต้องการและขาดประสิทธิภาพ ซึ่งจากปัญหาต่าง ๆ การคงอยู่และเพิ่มมากขึ้นของบุคลากร ด้วยเหตุผลดังกล่าว ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทยอันจะส่งผลต่อความสุขในการทำงาน โดยผลที่ได้อาจเป็นแนวทางในการส่งเสริมการสร้างความสุขในการทำงานให้บุคลากรขององค์กรสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อองค์กรและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

3. ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ **ตัวแปรอิสระ** คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Manion, 2003; จักรรินทร์ วรินทรเวช, อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรวาส และนันธิตา จันทร์ศิริ (2568) 2) ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ **ตัวแปรตาม** คือ ความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ได้แก่ 1. การติดต่อสัมพันธ์ 2. ความรักในงาน 3. ความสำเร็จในงาน 4. การเป็นที่ยอมรับ (Manion, 2003; จักรรินทร์ วรินทรเวช, อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรวาส และนันธิตา จันทร์ศิริ (2568)

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ จำนวน 81 คน (ศูนย์บริการข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ (LHR),2563) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 68 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาทำการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน 2569 ถึง กรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

Maslow (1970 อ้างถึงใน ปราณี ปาริฉัตต์กุล,2561,หน้า 19-20) กล่าวว่า มนุษย์มีแรงผลักดันจากความปรารถนาในการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยตั้งสมมติฐานว่าบุคคลย่อมมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไม่มีจุดสิ้นสุด แม้ว่าความต้องการบางประการจะได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่ก็จะเกิดขึ้นต่อเนื่องเสมอ นอกจากนี้ ความต้องการของมนุษย์ยังมีลำดับขั้นของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะมุ่งไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

1. ปัจจัยด้านลักษณะงาน

Hackman and Oldham (อ้างถึงใน จิระสันต์ วงษ์วรสันต์,2560, หน้า25-26) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะของงานเพื่อเพิ่มแรงจูงใจภายในของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเรียกว่า รูปแบบคุณลักษณะงาน (Job Characteristic Model) โดยอธิบายว่าประสิทธิผลของงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญของงาน 5 ประการ ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) คือ งานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความสามารถและทักษะที่แตกต่างกันในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

2. ความครบถ้วนของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถดำเนินงานได้ด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้น ทำให้เห็นภาพรวมของผลงานอย่างชัดเจน

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) คือ งานที่มีผลกระทบต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานภายในองค์กรหรือบุคคลภายนอก

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจด้วยตนเองเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน (Feedback) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตนเองโดยตรง ซึ่งช่วยให้ทราบถึงประสิทธิภาพของงานที่ทำ

2. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ

สัมพันธภาพในองค์การหมายถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเอื้อต่อการเกิดความไว้วางใจ ความเคารพซึ่งกันและกัน และความร่วมมือในการปฏิบัติงานตลอดจนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมบรรยากาศการทำงานแบบทีมและก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ดังนี้

นูร์ปาซียะห์ กูนา (2561) อธิบายว่าสัมพันธภาพในที่ทำงานเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออกต่อกันในระหว่างการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ การให้เกียรติ และการยอมรับซึ่งกันและกัน ทั้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงเพื่อนร่วมงาน โดยพฤติกรรมเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ราบรื่น และส่งผลต่อความสุขของบุคลากรภายในองค์กร

3. ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

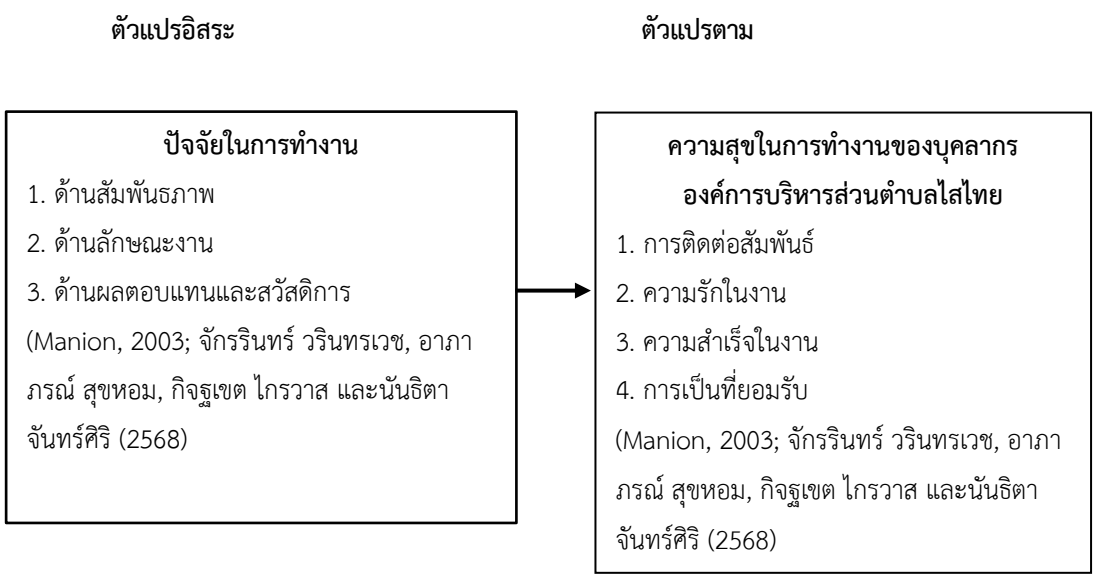
คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2557) ได้ให้ความหมายของค่าตอบแทน หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าครองชีพ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ดังนี้

1. “เงินเดือน” หมายความว่า เงินเดือนที่ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นได้รับจากงบประมาณ หมวดเงินเดือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

2. “ประโยชน์ตอบแทนอื่น” หมายความว่า เงินตอบแทนอื่นๆ หรือค่าตอบแทนอื่นๆ เงินสวัสดิการ หรือเงินอื่นที่ข้าราชการ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กำหนด

3. “ค่าจ้าง” หมายความว่า เงินค่าจ้างหรือค่าตอบแทน ที่ลูกจ้างหรือพนักงานจ้างได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างปัจจัยในการทำงานและความสุขในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถจำแนกตัวแปรออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้านสำคัญ คือ (1) ด้านสัมพันธภาพ (2) ด้านลักษณะงาน และ (3) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยผู้วิจัยได้บูรณาการและประยุกต์ใช้แนวคิดพื้นฐานด้านพฤติกรรมองค์กรของ Manion (2003) ร่วมกับกรอบแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรท้องถิ่นของ จักรรินทร์ วรินทรเวช และคณะ (2568) เพื่อสร้างมิติการวัดที่สอดคล้องกับวิถีและโครงสร้างการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรในส่วนท้องถิ่น

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ซึ่งจำแนกองค์ประกอบของความสุขออกเป็น 4 ด้านตามลักษณะพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบด้วย (1) ด้านการติดต่อสัมพันธ์ (2) ด้านความรักในงาน (3) ด้านความสำเร็จในงาน และ (4) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ซึ่งอ้างอิงและพัฒนามาจากองค์ความรู้การสร้างสถานที่ทำงานเชิงบวกของ Manion (2003) และตัวชี้วัดความสุขของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ จักรรินทร์ วรินทรเวช และคณะ (2568)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย จำนวน 81 คน ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้โดยใช้สูตรในการวิเคราะห์ของ Taro Yamane ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 68 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 68 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้วิธีจับสลาก เนื่องจากประชากรไม่มาก

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจและเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน **ตอนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ วัดระดับแบบ Rating Scale 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด **ตอนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และการเป็นที่ยอมรับ วัดระดับแบบ Rating Scale 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด **ตอนที่ 4** เป็นความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่เปิดโอกาสให้เสนอแนวทางในการสร้างความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลทับปริก ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาครั้งนี้ จะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 68 คน

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากบทความวิชาการ ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ

3) ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม และหาความเชื่อมั่นของคำถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach) (Cronbach, 1970) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

4) นำแบบสอบถามที่ได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลและรับกลับคืน ตรวจหาความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แต่ละฉบับและดำเนินการขั้นต่อไป

5) ทำการบันทึกรหัสคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสังคมศาสตร์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวนค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทฤษฎีทางสถิติมาวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงานและแบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2. การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน โดยการวัดหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันที่แต่ละตัว มีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coeffcient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านเพศ (n = 68)

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	29	42.60
หญิง	39	57.40
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า บุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย มีเพศหญิง มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 และรองลงมา เพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านอายุ (n = 68)

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	0	0.00
ระหว่าง 25-35 ปี	17	25.00
ระหว่าง 36-45 ปี	23	33.80
มากกว่า 45 ปี	28	41.20
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า มีอายุมากกว่า 45 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 อายุระหว่าง 25-35 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และไม่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านสถานภาพ (n = 68)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	17	25.00
สมรส	46	67.65
หม้าย	3	4.41
หย่าร้าง	2	2.94
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า สถานภาพสมรส เป็นจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 67.65 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 สถานภาพหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.41 และสถานะหย่าร้าง เป็นจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านระดับการศึกษา (n = 68)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	25.00
ปริญญาตรี	37	54.40
ปริญญาโท	14	20.60
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 จบการศึกษาระดับปริญญาโท เป็นจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 และไม่มีจบการศึกษาระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านประเภทบุคลากร (n = 68)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น	36	52.90
พนักงานจ้าง	32	47.10
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านประเภทบุคลากรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า ข้าราชการ/พนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ พนักงานจ้าง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านรายได้ต่อเดือน (n = 68)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15,000 บาท	16	23.53
15,001-20,000 บาท	17	25.00
20,001-30,000 บาท	16	23.53
30,001 บาท ขึ้นไป	19	27.94
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป เป็นจำนวนมากที่สุด คือจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 27.94 รองลงมาคือ รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ รายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และรายได้ 20,000 - 30,000 บาท เป็นจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละและข้อมูลทั่วไปของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน (n = 68)

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	16	23.50
5-10 ปี	18	26.50
11-15 ปี	14	20.60
16-20 ปี	9	13.20
มากกว่า 20 ปี	11	16.20
รวม	**68**	**100**

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-10 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16-20 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยรวม โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยรวม (n=68)

ปัจจัยในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสัมพันธภาพ	4.59	0.54	มากที่สุด
ด้านลักษณะงาน	4.37	0.52	มาก
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.29	0.55	มาก
รวม	**4.40**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นปัจจัยในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ระดับมา 2 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสัมพันธภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทยอำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ โดยรวม (n=68)

ความสุขในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการติดต่อสัมพันธ์	4.65	0.49	มากที่สุด
ด้านความรักในงาน	4.50	0.54	มากที่สุด
ด้านความสำเร็จในงาน	4.56	0.51	มากที่สุด
ด้านการเป็นที่ยอมรับ	4.51	0.60	มากที่สุด
รวม	**4.55**	**0.50**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ มากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ด้านการเป็นที่ยอมรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และด้านความรักในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย โดยรวม

ปัจจัยในการทำงาน		ความสุขในการทำงาน	ระดับ
สัมพันธภาพ	Pearson Correlation	0.771***	สูง
	Sig.(2-tailed)	< .001	
	N	68	
ลักษณะงาน	Pearson Correlation	0.812***	สูงมาก
	Sig.(2-tailed)	< .001	
	N	68	
ผลตอบแทน และสวัสดิการ	Pearson Correlation	0.811***	สูงมาก
	Sig.(2-tailed)	< .001	
	N	68	

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 3 ปัจจัยในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย โดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก โดยการใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน ผลการวิเคราะห์ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานข้อสัมพันธภาพกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.771 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูง

2. ปัจจัยในการทำงานข้อลักษณะงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.812 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูงมาก

3. ปัจจัยในการทำงานข้อผลตอบแทนและสวัสดิการกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า มี ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05หมายความว่า ผลตอบแทน และสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.811 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสอง มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกในระดับสูงมาก

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทยมีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.40) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสัมพันธภาพ ($\bar{X}$ = 4.59) รองลงมาคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X}$ = 4.37) และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 4.29) ตามลำดับ ด้าน ความสุขในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.55) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.65) ด้านความสำเร็จในงาน ($\bar{X}$ = 4.56) ด้านการเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X}$ = 4.51) และ ด้านความรักในงาน ($\bar{X}$ = 4.50)

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย พบว่า ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยด้าน ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์สูงที่สุด (r = 0.812) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (r = 0.811) ซึ่งทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และ ด้านสัมพันธภาพ (r = 0.771) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าปัจจัยในการทำงานมีความเหมาะสมมากขึ้น จะส่งผลให้ความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพ รองลงมาคือด้านลักษณะงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ เนื่องจากการดำเนินงานของ อบต.ไสไทย เน้นการประสานงานและบริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก บุคลากรจึงต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างใกล้ชิด การได้รับคำแนะนำและการสนับสนุนที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจึงทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร ขณะที่ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของระบบราชการส่วนท้องถิ่น และสัดส่วนของพนักงานจ้างในองค์กรที่มีความแตกต่างด้านสิทธิประโยชน์ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของจักรรินทร์ วรินทรเวช, อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรวาส และนันธิตา จันทร์ศิริ (2568) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ด้านลักษณะงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะด้านสัมพันธภาพในองค์กรซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องอาศัยการประสานงานและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานอย่างใกล้ชิด การได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้บุคลากรรับรู้ว่ามีบรรยากาศการทำงานที่ดี ส่งผลให้ปัจจัยด้านสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะเดียวกันลักษณะงานที่มีความชัดเจน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และการได้รับผลตอบแทนรวมถึงสวัสดิการที่เหมาะสม ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์ รองลงมาคือด้านความสำเร็จในงาน ด้านการเป็นที่ยอมรับ และด้านความรักในงาน ตามลำดับ เพราะภารกิจของ อบต.ไสไทย เป็นงานบริการสาธารณะที่เห็นผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมในชุมชน การติดต่อสื่อสารที่ดี

และการได้รับการยอมรับจากทั้งคนในองค์กรและประชาชน ย่อมสร้างความภาคภูมิใจและตอบสนองความต้องการด้านการเห็นคุณค่าในตัวเองของบุคลากร ส่วนด้านความรักในงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเนื่องจากความกดดันและภาระงานที่เพิ่มขึ้นในยุคปัจจุบัน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของเมธาพร ผังลักษณ์ (2559) และธารินทร์ ระศร, พงษ์นิมิต พงษ์ภิญโญ และพิมพ์พร จารุจิตร์ (2560) ที่พบว่า บุคลากรมีความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แม้ว่าการศึกษาครั้งนี้จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า แต่ยังสะท้อนแนวโน้มในทิศทางเดียวกัน คือ บุคลากรมีความสุขในการทำงานเมื่อมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับ และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

ผลการวิจัยดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่โดยตรง บุคลากรต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างกันในการปฏิบัติงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการเห็นผลสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ จึงส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจ ความผูกพันต่อองค์กร และมีความสุขในการทำงานในระดับสูง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงานของบุคลากองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยด้านลักษณะงาน (r = 0.812) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (r = 0.811) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ส่วนด้านสัมพันธภาพ (r = 0.771) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าปัจจัยในการทำงานมีความเหมาะสมมากขึ้น ความสุขในการทำงานก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของนูร์ปาซียะห์ กูนา (2561) ธญา เรืองเมธีกุล (2561) และธารินทร์ ระศร, พงษ์นิมิต พงษ์ภิญโญ และพิมพ์พร จารุจิตร์ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสุขในการทำงาน แม้ว่าระดับความสัมพันธ์ของการศึกษาครั้งนี้จะสูงกว่าบางการศึกษา แต่ยังสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพ ลักษณะงาน และผลตอบแทนและสวัสดิการ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความสุขในการทำงานของบุคลากร

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ปฏิบัติงานภายใต้โครงสร้างองค์กรที่มีการประสานงานอย่างใกล้ชิด มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน และได้รับการสนับสนุนทั้งด้านการปฏิบัติงานและสวัสดิการอย่างเหมาะสม จึงทำให้บุคลากรเกิดความมั่นคงในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาปัจจัยในการทำงานทุกด้านจะช่วยยกระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลไสไทย อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยในการทำงานด้านอื่น แม้ว่าจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับสูงมาก ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาพัฒนาระบบผลตอบแทนและสวัสดิการให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม เช่น การสนับสนุนสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ

บุคลากร การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผ่านการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง และการสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อส่งเสริมความสุขและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรออกแบบงานให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมอบหมายงานที่เหมาะสมกับศักยภาพ เพื่อเพิ่มความภาคภูมิใจ ความรับผิดชอบ และความสุขในการปฏิบัติงาน

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านสัมพันธภาพมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานในระดับสูง องค์กรจึงควรรักษาและส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสนับสนุนการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสื่อสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งความสุขในการทำงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับผู้บริหารและบุคลากร เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และนำผลการวิจัยไปใช้กำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน หรือความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เพื่อขยายองค์ความรู้และเพิ่มความสามารถในการอธิบายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.3 ควรขยายขอบเขตการวิจัยไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างหลายพื้นที่ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยในการทำงานและความสุขในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สาระนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดีอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร กรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการและจัดทำสาระนิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของสาระนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูต่อบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

จักรรินทร์ วรินทรเวช, อาภาภรณ์ สุขหอม, กิจฐเขต ไกรวาส, และนันธิตา จันทร์ศิริ. (2568). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าศาลาจังหวัดนครศรีธรรมราช.* วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 44–56.

ธญา เรืองเมธีกุล . (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดนครสวรรค์.* รายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 22 ธันวาคม 2560 , 698-710.

ธารินทร์ ระศร, พงษ์นิมิต พงษ์ภิญโญ และพิมพ์พร จารุจิตร์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21.*วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา, 8(2), 45 -54.

นฤมล แสวงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* (สารนิพนธ์สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

นูร์ปาซียะห์ กูนา. (2561). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอ เมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี.* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).

เมธาพร ผังลักษณ์. (2559). *ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1.* (สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา).

ศูนย์บริการข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ (LHR). (2563). *ข้อมูลบุคลากรท้องถิ่น.* สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2569 จากเว็บไซต์ : https://www.lhr.dla.go.th

Manion, J. (2003). *Joy at work: Creating a positive work place*. Journal of Nursing Administration, 33(12), 652-655.

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน

The Impact of Work-Life Balance on Job Stress Among Civil Servants, Practitioner Level in The Royal Irrigation Department

ศรัณญ์ สุขเหมือน[1] และสมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Sarun Suckmuan[1] and Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: sarun_ize@gmail.com[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 2) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน 3) เปรียบเทียบความเครียดในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) วิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับปฏิบัติการสังกัดกรมชลประทาน จำนวน 300 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.19) โดยด้านสติปัญญามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านครอบครัว ด้านการทำงาน ด้านเวลา และด้านการเงิน 2) ความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.34) โดยด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านร่างกาย และด้านจิตใจและอารมณ์ 3) ข้าราชการที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่สถานภาพสมรสไม่แตกต่าง และ 4) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านสติปัญญา และด้านการทำงาน ส่งผลในทิศทางบวก ส่วนด้านการเงิน และด้านเวลา ส่งผลในทิศทางลบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ขณะที่ด้านครอบครัว ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน; ความเครียดในการปฏิบัติงาน; ข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the level of work–life balance among operational-level civil servants in the Royal Irrigation Department; (2) investigate their level of job stress; (3) compare job stress according to personal factors; and (4) analyze the effects of work–life balance on job stress. This quantitative study employed a questionnaire as the research instrument. The sample consisted of 300 operational-level civil servants from the Royal Irrigation Department, selected using Yamane's formula. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) the overall level of work–life balance was moderate ($\bar{x}$ = 3.19), with the intellectual showing the highest mean, followed by family dimension, work, time, and financial dimensions; (2) the overall level of job stress was also moderate ($\bar{x}$ = 3.34), with behavioral stress having the highest mean, followed by physical stress and psychological/emotional stress; (3) job stress differed significantly according to gender, age, and years of service ($p < .05$), whereas marital status showed no significant differences; and (4) work–life balance significantly influenced job stress. Specifically, the intellectual dimension and work had a positive effect on job stress, whereas the financial dimension and time dimensions had a negative effect. In contrast, family did not significantly affect job stress.

Keywords: The impact of work-life balance; Job stress; civil servants, practitioner level in the Royal Irrigation Department

บทนำ

ในปัจจุบัน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) ได้รับการยอมรับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต สุขภาพจิต และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะในยุคที่สภาพแวดล้อมการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การแข่งขัน และความคาดหวังของสังคมที่เพิ่มขึ้น องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2019) และองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization, 2022) ได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เนื่องจากการขาดความสมดุลดังกล่าวเป็นสาเหตุสำคัญของความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) และการลดลงของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับภารกิจที่มีความซับซ้อนและความคาดหวังจากประชาชนเพิ่มขึ้น ขณะที่การบริหารอัตรากำลังภาครัฐมีข้อจำกัด ส่งผลให้บุคลากรต้องรับผิดชอบงานในปริมาณที่มากขึ้น โดยเฉพาะข้าราชการระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน และมักต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา แรงกดดัน และสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ จึงมีความเสี่ยงต่อการเกิดความเครียดและปัญหาความไม่สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

กรมชลประทานเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ ทั้งการป้องกันและบรรเทาอุทกภัย การจัดสรรน้ำเพื่อการเกษตร และการรับมือกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทำให้ข้าราชการระดับ

ปฏิบัติการต้องปฏิบัติงานภาคสนามอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพร้อมปฏิบัติงานในสถานการณ์ฉุกเฉินและช่วงวิกฤต ส่งผลให้การจัดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานเป็นเรื่องที่ท้าทาย และอาจนำไปสู่ความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อทั้งคุณภาพชีวิตของบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร (กรมชลประทาน, 2566)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แม้งานวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความเครียดในการปฏิบัติงานในกลุ่มบุคลากรหลายสาขา เช่น บุคลากรทางการแพทย์ ครู และพนักงานภาคเอกชน แต่การศึกษาในกลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติการของกรมชลประทานยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่สะท้อนบริบทของการปฏิบัติงานภาคสนามและภารกิจด้านการบริหารจัดการน้ำของประเทศ จึงยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้กำหนดมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับลักษณะงานของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน เพื่ออธิบายอิทธิพลของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการออกแบบมาตรการลดความเครียดของบุคลากร อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อวิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน

สมมติฐานการวิจัย

1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

2 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยได้บูรณาการจากแนวคิดนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ Robbins & Judge (2013,

อ้างถึงใน ทัสตา เหมือนเสน, 2024), Merrill & Merrill (2003, อ้างถึงใน ศักดินนท์ จุ้ยชุม และ กล้าหาญ ณ น่าน, 2566), ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554 อ้างถึงใน จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย, 2565) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านครอบครัว ด้านเวลา ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา และกรอบแนวคิดตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและอารมณ์ และด้านพฤติกรรม

ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกรมชลประทาน ระดับปฏิบัติการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกรมชลประทาน สามเสน จำนวน 21 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค จำนวน 17 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,157 คน (ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) กรมชลประทาน, 2569)

ด้านพื้นที่

หน่วยงานภายในกรมชลประทาน สามเสน และ สำนักงานชลประทานที่ 1 – 17

ด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนเมษายน 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมชลประทานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

Stephen Robbins and Tim Judge (2013, อ้างถึงใน ทัสตา เหมือนเสน, 2024) ได้อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ชีวิตส่วนตัวและลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลมีผลกระทบโดยตรงต่อความเครียดของบุคคลนั้น เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางการเงิน หรือแม้แต่ลักษณะนิสัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน สิ่งเหล่านี้สามารถทำให้บุคคลรู้สึกกดดันและเกิดความเครียดได้ โดยความแตกต่างระหว่างบุคคล ในบางครั้งอาจจะเกิดจากปัญหาเดียวกัน แต่การตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)

Merrill และ Merrill (2003, อ้างถึงใน ภาวิณี แสนวัน, 2557) ได้อธิบายถึงความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่

1. ด้านการทำงาน หมายถึง หน้าที่การงานหรืออาชีพที่เป็นสิ่งสำคัญในการผลักดันทำให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ และความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตนเองและองค์กร

2. ด้านครอบครัว หมายถึง ส่วนในการเสริมสร้างความสุขส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสำเร็จ พร้อมทั้งเป็นส่วนช่วยในการผลักดันทำให้เกิดความสุขขึ้นภายในจิตใจและการใช้ชีวิตในสังคม

3. ด้านเวลา หมายถึง เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในทุก ๆ อย่างของชีวิต เวลาเป็นส่วนในการกำหนดไม่ว่าจะเป็นการทำงานหรือครอบครัว ซึ่งทุกคนล้วนจะต้องทำให้การใช้ชีวิตนี้มี ความสมดุลกับเวลาที่ได้กำหนดไว้และสมดุลกับด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

4. ด้านการเงิน หมายถึง เครื่องมืออย่างหนึ่งในการช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต พร้อมทั้งมีส่วนเกี่ยวข้องในด้านการทำงาน ด้านครอบครัว และด้านเวลา

5. ด้านสติปัญญา หมายถึง เนื่องจากชีวิตและความคิดของเราไม่หยุดนิ่ง สิ่งที่เราควรต้องทำ คือการพัฒนาด้านสติปัญญาและการสร้างสมดุลให้กับชีวิต เพื่อเติมเต็มชีวิตทุกด้าน และทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (2554) ได้อธิบายความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย จะส่งผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ เมื่อเกิดความเครียด บุคคลจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ด้านจิตใจและอารมณ์ รวมทั้งด้านพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

ด้านร่างกาย ภาวะที่เครียดเกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืด เป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานานจะทำให้สุขภาพร่างกายเลวลงเนื่องจากเกิดความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญต่อมนุษย์ เพราะทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายใน ขณะเกิดความเครียดจะทำให้ต่อมใต้ถูกกระตุ้น ทำให้ต่อมหมวกไตหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอล (cortisol) เพิ่มขึ้น จะทำให้เกิดอาการทางกายหลายอย่างแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ตั้งแต่ปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หากบุคคลนั้นต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงมาก ๆ อาจส่งผลให้บุคคลเสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบการทำงานที่ล้มเหลวของร่างกาย เช่น คนที่มีโรคเบาหวานเป็นโรคประจำตัวอยู่แล้ว หากเกิดความเครียดอย่างรุนแรง ฮอร์โมนคอร์ติซอลจะไปกระตุ้นระดับน้ำตาลในเลือดให้สูงขึ้นหรือลดต่ำลงอย่างผิดปกติ และทำให้เกิดอาการช็อกได้

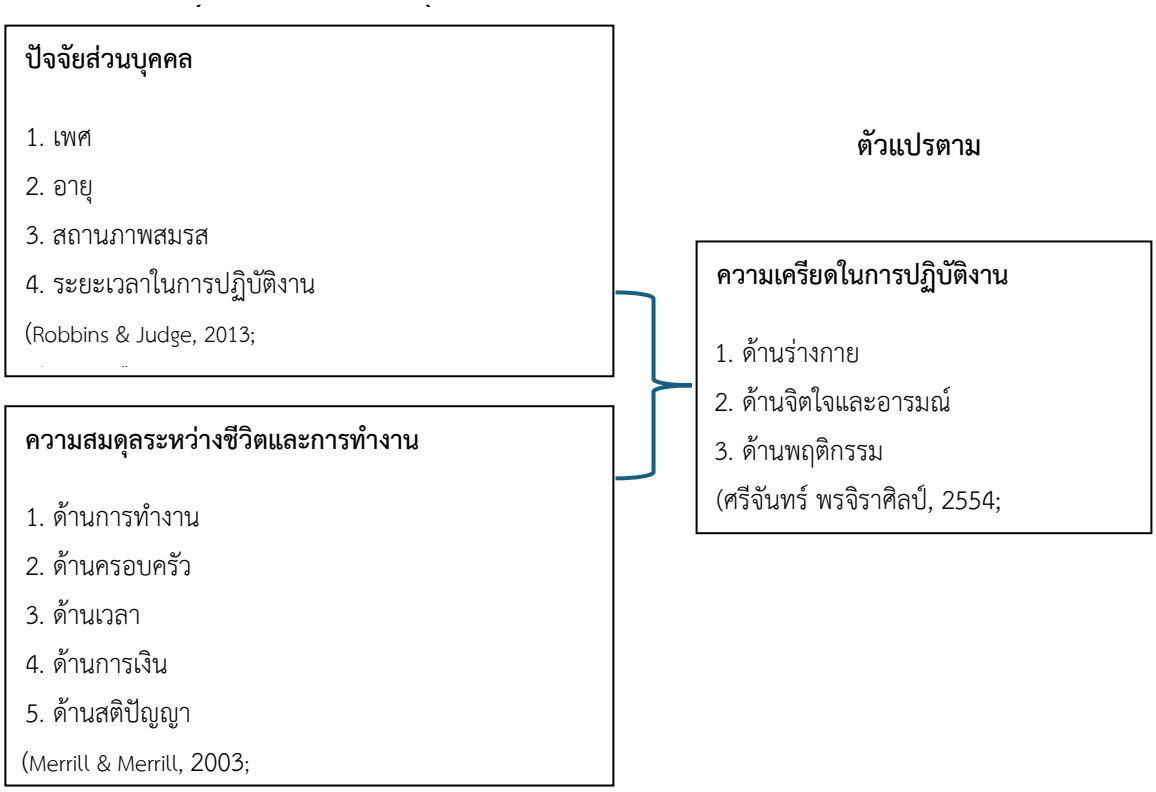
ด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอย ขาดสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัว โมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้ เนื่องจากการเผชิญต่อภาวะเครียดเป็นเวลานานฮอร์โมนคอร์ติซอลที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น จะทำให้เซลล์ประสาทฝ่อและลดจำนวนลง โดยเฉพาะในสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับกับความจำและสติปัญญา ความเครียดจึงทำให้ทำให้ความจำและสติปัญญาลดลง และยังมีผลต่อการทำงานของระบบสารสื่อประสาทที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับอารมณ์และพฤติกรรมโดยเฉพาะสารสื่อประสาท จึงทำให้เกิดอาการซึมเศร้าและวิตกกังวลกว่าเวลาปกติ

ด้านพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายดังที่กล่าวในข้างต้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ระบบการทำงานของร่างกายผิดเพี้ยนไป แต่ยังทำให้พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเปลี่ยนแปลงด้วย ยกตัวอย่างเช่น บุคคลที่เครียดมากๆ บางรายจะมีอาการเบื่ออาหาร หรือบางรายอาจจะรู้สึกว่าตัวเองหิวอยู่ตลอดเวลาและทำให้มีการบริโภคอาหารมากกว่าปกติ มีอาการนอนหลับยากหรือนอนไม่หลับหลายคืนติดต่อกัน ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยลง เริ่มปลีกตัวจากสังคม และเผชิญกับความเครียดอย่างโดดเดี่ยว บ่อยครั้งบุคคลจะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ติดเหล้า ติดยา เล่นการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างใน

สมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ความอดทนเริ่มต่ำลง พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย อาจมีการอาละวาดข้างปาข้าวของ ทำร้ายผู้อื่น ทำร้ายร่างกายตนเอง หรือหากบางรายที่เครียดมากอาจเกิดอาการหลงผิดและตัดสินใจแบบชั่ววูบนำไปสู่การฆ่าตัวตายในที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Stephen Robbins and Tim Judge (Robbins & Judge, 2013), Merrill, A. R., and Merrill, R. (Merrill & Merrill, 2003) และ ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์ (ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์, 2554) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรมชลประทาน เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดกรมชลประทาน ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในกรมชลประทาน สามเสน จำนวน 21 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค จำนวน 17 หน่วยงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,156 คน (ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) กรมชลประทาน, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการสังกัดกรมชลประทาน ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในกรมชลประทาน สามเสน จำนวน 21 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค จำนวน 17 หน่วยงาน จำนวน 297.238 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (Yamane, 1973, p.727) ผู้วิจัยเผื่อความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูล จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 300 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 300 คน โดยกลุ่มเป้าหมายคือข้าราชการสังกัดกรมชลประทาน ระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในกรมชลประทาน สามเสน จำนวน 21 หน่วยงาน และส่วนภูมิภาค จำนวน 17 หน่วยงาน โดยในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้จากสูตร

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ได้แก่ ด้านการทำงาน ด้านครอบครัว ด้านเวลา ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและอารมณ์ และด้านพฤติกรรม โดยตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของ Likert มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการสังกัดสำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.797 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในรายข้อ > 0.20 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน ผู้วิจัยจึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย และข้อมูล

ปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการโดยสร้างแบบสอบถามด้วย Google Form และนำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ สมมติฐานที่ 1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ F-test (One-Way ANOVA) และ สมมติฐานที่ 2 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยใช้สถิติสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 สถานภาพโสด จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 70

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1 *ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน* (n = 300)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการทำงาน	3.18	0.61	ปานกลาง
2. ด้านครอบครัว	3.22	0.67	ปานกลาง
3. ด้านเวลา	3.13	0.89	ปานกลาง
4. ด้านการเงิน	3.10	0.48	ปานกลาง
5. ด้านสติปัญญา	3.33	0.61	ปานกลาง
โดยรวม	3.19	0.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.19) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่าด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือด้านสติปัญญา ($\bar{x}$ = 3.33) รองลงมาคือด้านครอบครัว ($\bar{x}$ = 3.22) ด้านการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.18) ด้านเวลา ($\bar{x}$ = 3.13) และด้านการเงิน ($\bar{x}$ = 3.10)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 2 *ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน* (n = 300)

ความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านร่างกาย	3.34	0.61	ปานกลาง
2. ด้านจิตใจและอารมณ์	3.32	0.59	ปานกลาง
3. ด้านพฤติกรรม	3.35	0.65	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.34) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลางอันดับแรก คือด้านพฤติกรรม ($\bar{x}$ = 3.35) รองลงมาคือด้านร่างกาย ($\bar{x}$ = 3.34) และด้านจิตใจและอารมณ์ ($\bar{x}$ = 3.32)

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติ F-test (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 3 *ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล*

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	p-value	ผลการทดสอบ	กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดสูงสุด $\bar{x}$	คู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ (p < .05)
เพศ	8.680	.000*	แตกต่าง	ไม่ประสงค์ระบุเพศ (4.09)	ไม่ประสงค์ระบุเพศ > ชาย (.005), ไม่ประสงค์ระบุเพศ > หญิง (.000), ชาย > หญิง (.027)
อายุ	8.878	.000*	แตกต่าง	40–49 ปี (3.69)	ต่ำกว่า 30 ปี > 30–39 ปี (.000), 40–49 ปี > 30–39 ปี (.001)
สถานภาพสมรส	2.712	.068	ไม่แตกต่าง	สมรส/อยู่ด้วยกัน (3.50)	ไม่พบความแตกต่างโดยรวม (แม้พบคู่ โสด–สมรส แตกต่าง แต่ผล ANOVA ไม่มีนัยสำคัญ จึงไม่ตีความรายคู่)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	6.827	.000*	แตกต่าง	มากกว่า 10 ปี (3.86)	มากกว่า 10 ปี > ต่ำกว่า 1 ปี (.025), > 1–3 ปี (.000), > 4–6 ปี (.047), 4–6 ปี > 1–3 ปี (.001), 7–9 ปี > 1–3 ปี (.037)

หมายเหตุ: p < .05

ผลการทดสอบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ขณะที่ สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ($p = .068$)

เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่ม ไม่ประสงค์ระบุเพศ มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มเพศชายและเพศหญิง และเพศชายมีความเครียดสูงกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอายุ พบว่ากลุ่ม 40–49 ปี และกลุ่ม ต่ำกว่า 30 ปี มีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอายุ 30–39 ปี สำหรับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความเครียดสูงกว่าผู้ที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี, 1–3 ปี และ 4–6 ปี นอกจากนี้ กลุ่มอายุงาน 4–6 ปี และ 7–9 ปี ยังมีความเครียดสูงกว่ากลุ่มอายุงาน 1–3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการวิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 4 *ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน* (n = 300)

ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
	b	Beta	t	*p*
1. ด้านการทำงาน	.126	.133	2.163	.031
2. ด้านครอบครัว	.005	.006	.102	.919
3. ด้านเวลา	-.085	-.130	-2.098	.037
4. ด้านการเงิน	-.348	-.289	-4.240	.000
5. ด้านสติปัญญา	.371	.389	5.636	.000
ค่าคงที่	3.038		9.965	.000

$R = .354$, $R^2 = .125$, S.E.est = .550 , $F = 8.427$, $p = .000$, $^*p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานภาพรวม ($F = 8.427$, $p = .000$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .354 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .125 หรือคิดเป็นร้อยละ 12.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านสติปัญญา มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุดในทิศทางบวก (Beta = .389, $p = .000$) รองลงมาคือ ด้านการเงิน ซึ่งส่งผลในทิศทางลบ (Beta = -.289, $p = .000$) ด้านการทำงาน ส่งผลในทิศทางบวก (Beta = .133, $p = .031$) และด้านเวลา ส่งผลในทิศทางลบ (Beta = -.130, $p = .037$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านครอบครัว พบว่าไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

1. ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสติปัญญา ด้านครอบครัว ด้านการทำงาน ด้านเวลา และด้านการเงิน

2. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรม ด้านร่างกาย และด้านจิตใจและอารมณ์

3. การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ และด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4. วิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน ด้านเวลา ด้านการเงิน และด้านสติปัญญา มีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสติปัญญา และด้านการทำงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในทิศทางบวก ขณะที่ด้านการเงิน และด้านเวลา มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในทิศทางลบ ส่วนด้านครอบครัวไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน ผู้วิจัยได้นำมา อธิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยบางส่วน ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แรงกดดัน การประเมินสถานการณ์ และวิธีการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล โดยข้าราชการกรมชลประทานระดับปฏิบัติการที่มีอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานมากขึ้น มักได้รับมอบหมายภารกิจที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ต้องบริหารจัดการงานที่ซับซ้อน รวมถึงต้องเผชิญกับความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และประชาชนมากขึ้น จึงมีแนวโน้มเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น นอกจากนี้ ความแตกต่างด้านเพศอาจสะท้อนถึงบทบาททางสังคมและภาระหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการเพศชายมีความเครียดในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง ทั้งนี้ เนื่องจากกรมชลประทานเป็นหน่วยงานราชการที่มีข้าราชการตำแหน่งสายงานช่างและสายงานวิศวกรเป็นสายงานหลักในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่งผลให้ข้าราชการเพศชายเกิดการรับรู้ความเครียดและการจัดการกับความเครียดมากกว่าข้าราชการเพศหญิง และแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละ

บุคคล สำหรับสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่พบความแตกต่างของระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากข้าราชการระดับปฏิบัติการไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสใด ต่างต้องปฏิบัติงานภายใต้ลักษณะงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจทำให้ได้รับปัจจัยก่อให้เกิดความเครียดจากการปฏิบัติงานในลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร จันทะกี และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Mei-Hui Lin (2024) ที่ศึกษาเรื่อง The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันไม่พบความแตกต่างของระดับความเครียดในการทำงาน ทั้งในด้านความเป็นอิสระในการทำงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความเครียดจากการทำงานโดยรวม

สมมติฐานที่ 2 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยด้านสติปัญญาและด้านการทำงานส่งผลในทิศทางบวก อาจอธิบายได้ว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาชีพที่ต้องพัฒนาความรู้และทักษะอยู่ตลอดเวลา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ และสถานการณ์ภัยพิบัติที่มีความซับซ้อนมากขึ้น การเรียนรู้และการพัฒนาตนเองจึงอาจกลายเป็นแรงกดดันเพิ่มเติมจนก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ส่วนด้านการเงินและด้านเวลาส่งผลในทิศทางลบ แสดงให้เห็นว่า เมื่อข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานมีความมั่นคงทางการเงินและสามารถจัดสรรเวลาให้กับการทำงานและการพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความวิตกกังวลและลดความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น และสามารถปฏิบัติภารกิจด้านการบริหารจัดการน้ำของประเทศได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ขณะที่ด้านครอบครัวไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสภาวะทางจิตใจและการรับรู้แรงกดดันในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานที่ต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา อัตรากำลัง และสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ เช่น สถานการณ์ภัยแล้ง หรืออุทกภัย หากบุคลากรสามารถบริหารจัดการเวลา มีความมั่นคงทางการเงิน และสามารถจัดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับภาระงานได้อย่างเหมาะสม จะช่วยลดความเครียดและเพิ่มความสามารถในการรับมือกับแรงกดดันในการปฏิบัติงานได้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ จันทนบุ (2567) ที่ศึกษาเรื่อง ความสมดุลในชีวิตและการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่าความสมดุลในชีวิตและการทำงาน มีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทาน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการเงินและด้านเวลามีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น กรมชลประทานควรกำหนดนโยบายส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยเฉพาะการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงาน การจัดตารางเวรและการกระจายงานอย่างเหมาะสม รวมถึงพิจารณาแนวทางด้านสวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินแก่ข้าราชการ เพื่อให้บุคลากรสามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการระดับปฏิบัติการกรมชลประทานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีโครงการส่งเสริมสุขภาพจิต การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา การจัดกิจกรรมผ่อนคลายความเครียด และการเสริมสร้างทักษะการจัดการความเครียด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น กรมชลประทานควรออกแบบมาตรการดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เช่น การจัดโครงการพี่เลี้ยงสำหรับข้าราชการใหม่ การให้คำปรึกษาด้านการวางแผนอาชีพแก่ข้าราชการที่มีอายุงานมากขึ้น หรือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของบุคลากรแต่ละช่วงวัย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเครียดในการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 12.50 ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนทางสังคม หรือภาระงาน เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านส่งผลให้ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรดำเนินการวิจัยเชิงเปรียบเทียบในกลุ่มข้าราชการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐประเภทต่าง ๆ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในบริบทที่หลากหลายมากขึ้น

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านสติปัญญามีอิทธิพลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในทิศทางบวกมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจสาเหตุและบริบทที่ทำให้การพัฒนาความรู้และการเรียนรู้ของบุคลากรกลายเป็นปัจจัยที่เพิ่มความเครียดในการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัย ได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมชลประทาน. (2566). *ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมชลประทาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) กรมชลประทาน. (2569). *จำนวนข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรมชลประทาน*.

ทัสตา เหมือนเสน. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลด้านจักษุกรรม*. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศักดินนท์ จุ้มชุม และ กล้าหาญ ณ น่าน. (2566). ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตไอศกรีม. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,* 10(2), 95 – 112.

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). *ความเครียดและวิธีการแก้ความเครียด*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2569 จาก : https://pharmacy.mahidol.ac.th/knowledge/files/0047.pdf

จิรัฏฐ์ จิตอรุโณทัย. (2565). *ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับงานด้านพิกัดอัตราศุลกากร.* สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภาพร จันทะกี, อรนันท์ กลันทปุระ, และ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2564). ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์,* 23(2), 13–24.

เสาวนีย์ จันทนบุ. (2567). ความสมดุลในชีวิตและการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข. *วารสารวิชาการด้านสาธารณสุข*, 33(1), 1–15.

World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. World Health Organization*. Retrieved June 4, 2025, from https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases.

International Labour Organization. (2022). *Working Time and Work-Life Balance Around the World.* Geneva, Switzerland: International Labour Organization.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organization behavior*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.

Merrill, A. R., & Merrill, R. (2003). *Life matters: Crating a dynamic balance of work, family, time, and money*. New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.

Mei-Hui Lin (2024). *The impact of job stress on job satisfaction and turnover intentions among bank employees during the COVID-19 pandemic*. Frontiers in Psychology, 15.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

The Relationship between Quality of Work Life, Organizational Commitment, and Happiness at Work of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid

ศุภณัฐ ชอบธรรมสกุล[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Supanut Chobthumsagul[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: supanut.cho@spumail.net[1], E-mail: surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน 3) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค จำนวน 268 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน 4) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจาก 2 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยจากการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการ

ธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.972**) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.977**) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ; ความสุขในการทำงาน

ABSTRACT

This research aimed to study: 1) study the quality of work life factors of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid, 2) study the organizational commitment factors of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid, 3) the level of happiness in the workplace of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid, and 4) The Relationship between Quality of Work Life, Organizational Commitment, and Happiness at Work of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid. This study employed a quantitative research methodology utilizing questionnaires as the research instrument. The sample group consisted of 268 Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid from both central and regional offices, determined using Yamane’s formula. Data were analyzed using statistical measures including mean, standard deviation, and Pearson’s correlation coefficient.

The research findings revealed that: 1) Overall, the quality of work life of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid was at a high level, with an average mean of 3.95, and all individual aspects were also at a high level. 2) Overall, the organizational commitment of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid was at a high level, with an average mean of 3.96, and all individual aspects were also at a high level. 3) The overall level of happiness in the workplace of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid was at a high level, with an average mean of 3.92, and individual aspects were rated at a high level. 4) Regarding the analysis of factors correlated with the happiness in the workplace of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid, two variables were examined: quality of work life and organizational commitment. The study found that both variables had a strong positive correlation with the happiness in the workplace of Administrative Civil Servants in the Department of People's Rights Protection and Legal Aid. Specifically, the quality of work life factor showed a strong positive correlation with workplace happiness (r = .972**) at a statistical significance level of 0.01. Similarly, the organizational commitment factor exhibited a strong positive correlationwith workplace happiness (r = .977**) at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Quality of Work Life; Organizational Commitment; Happiness at Work

บทนำ

การทำงานเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของชีวิต เนื่องจากมนุษย์เราใช้เวลาหนึ่งในสามของชีวิตในการทำงาน ดังนั้น การทำงานอย่างมีความสุข จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนปรารถนา หากบุคลากรในองค์กรมีความสุขในการทำงาน ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมานะไม่ย่อท้อและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างราบรื่น (ภณิดา บุญทวี, 2561)

สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นหน่วยงานในสังกัดของสำนักงานอัยการสูงสุด มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย การเผยแพร่ความรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชน ละความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2569)

นายอิทธิพร แก้วทิพย์ อัยการสูงสุด คนที่ 20 ได้มีนโยบายการบริหารงานโดยมุ่งเน้นการบริหารงานเพื่อประเทศชาติและประชาชนภายใต้แนวคิด "ยุติธรรมโปร่งใส ใส่ใจประชาชน เพิ่มประสิทธิผลของงาน บริหารจัดการอย่างยั่งยืน : Justice for People" โดยเน้นหลักการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2568)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรภาครัฐรวมถึงสำนักงานอัยการสูงสุดจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร แต่ในทางปฏิบัติยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ โดยเฉพาะลักษณะงานในกระบวนการยุติธรรมที่มีความซับซ้อน มีความกดดันสูง และเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรได้

ในบริบทของภาครัฐไทย งานวิจัยจำนวนหนึ่งชี้ให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานของบุคลากรได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (work-life balance) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของระบบราชการในยุคดิจิทัล รวมถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้บุคลากรเผชิญกับความเครียด ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) และภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout) ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อความสุขในการทำงาน (Maslach, Schaufeli, & Leiter ,2001)

เมื่อพิจารณาในบริบทของสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งมีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรม และต้องรับผิดชอบต่อคดีความจำนวนมาก รวมถึงการให้บริการประชาชนในมิติที่มีความอ่อนไหวทางกฎหมาย จึงอาจกล่าวได้ว่าบุคลากรในองค์กรดังกล่าวเผชิญทั้ง "ความคาดหวังสูงจากสังคม" และ "ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างของระบบราชการ" ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาในเรื่องความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยการศึกษาในครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทบทวนการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารดังกล่าว ที่มุ่งเน้นการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากรในสำนักงานอัยการสูงสุด และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยอาจจะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปประกอบการวางนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานให้กับข้าราชการของสำนักงานต่อไปในอนาคต เพื่อให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย

แก่ประชาชน สามารถเป็นที่พึ่งของประชาชนในด้านการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ และผลประโยชน์ของประชาชน รวมถึงสามารถให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนต่อไปในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
3. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
2. ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ระดับความสุขในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ด้านพื้นที่

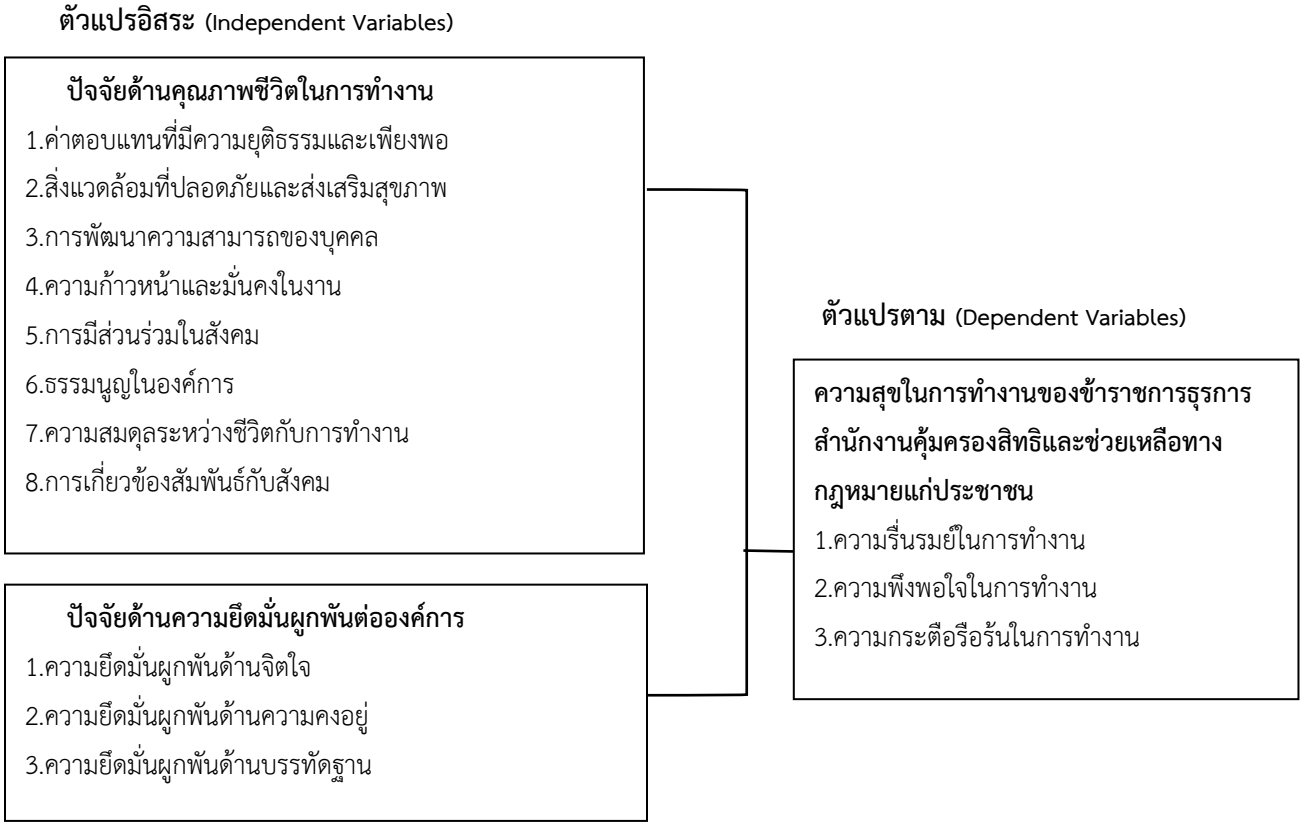
การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2569 - กรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Walton 1973: 12-18, อ้างถึงในอภิสิทธ์ พึ่งแย้ม 2559 :13-14) แนวคิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Meyer & Allen 1993: 538-551, อ้างถึงในวีรญา ศิริจรรยาพงษ์ 2556 :16-17) และแนวคิดความสุขในการทำงาน (Warr 1990: 193-210, อ้างถึงในอภิสิทธ์ พึ่งแย้ม 2559 :7) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค จำนวนทั้งหมด 807 คน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

1.3 การสุ่มตัวอย่าง

จากกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยทำการแบ่งประชากรออกเป็น 10 กลุ่ม ตามที่ตั้งสำนักงาน (ส่วนกลางและภาค 1-9) จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม ตามสัดส่วนของขนาดประชากรในกลุ่มนั้น

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 ส่วนข้อมูลสำนักงานของผู้ตอบ เป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบว่าผู้ตอบปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานกลุ่มใด (ส่วนกลางและภาค 1-9) มีลักษณะเป็นแบบ Checklist ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ตอนที่ 2-4 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของ Likert มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการธุรการ สำนักเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในรายข้อ > 0.20 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมโดยอาศัยแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือในการสำรวจข้อมูลจากข้าราชการธุรการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยสร้างแบบสอบถามจากเว็ป Google Form แล้วทำการส่งไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Line หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจาก Google Form ที่ได้สำรวจไป และนำข้อมูลที่ได้ ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน วิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน วิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาขนาดของความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ	3.99	1.18	มาก
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.94	1.19	มาก
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.90	1.20	มาก
4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.98	1.19	มาก
5. การมีส่วนร่วมในสังคม	3.94	1.20	มาก
6. ธรรมนูญในองค์การ	3.92	1.17	มาก
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	3.99	1.20	มาก
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	3.94	1.18	มาก
ภาพรวม	**3.95**	**1.17**	**มาก**

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = 1.17) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 1.18) และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 1.20) รองลงมาคือ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98, S.D. = 1.19) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 1.19) การมีส่วนร่วมในสังคม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 1.20) การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 1.18) ธรรมนูญในองค์การ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 1.17) และ การพัฒนาความสามารถของบุคคล ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.90, S.D. = 1.20) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	3.96	1.19	มาก
2. ความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่	4.01	1.20	มาก
3. ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.91	1.21	มาก
ภาพรวม	**3.96**	**1.18**	**มาก**

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 1.18) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 1.20) รองลงมาคือ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 1.19) และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐานซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 1.21) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาของความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรื่นรมย์ในการทำงาน	3.92	1.22	มาก
2. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.93	1.21	มาก
3. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.91	1.21	มาก
ภาพรวม	**3.92**	**1.21**	**มาก**

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 1.21) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.93, S.D. = 1.21) รองลงมาคือ ความรื่นรมย์ในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 1.22) และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 1.21) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความสุขในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
	r	p		
ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ	.946**	0.000	ระดับสูง	8
สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.948**	0.000	ระดับสูง	7
การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.954**	0.000	ระดับสูง	6
ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	.955**	0.000	ระดับสูง	5
การมีส่วนร่วมในสังคม	.960**	0.000	ระดับสูง	2
ธรรมนูญในองค์การ	.956**	0.000	ระดับสูง	4
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน	.958**	0.000	ระดับสูง	3
การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	.962**	0.000	ระดับสูง	1
รวม	**.972****	**0.000**	**ระดับสูง**	**1**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.972**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ	ความสุขในการทำงาน		ระดับความสัมพันธ์	อันดับ
	r	p		
ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ	.969**	0.000	ระดับสูง	1
ความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่	.948**	0.000	ระดับสูง	3
ความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน	.968**	0.000	ระดับสูง	2
รวม	**.977****	**0.000**	**ระดับสูง**	**1**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.977**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเพียงพอ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การมีส่วนร่วมในสังคม การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และการพัฒนาความสามารถของบุคคลตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่ ความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ และความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน ตามลำดับ

3. ระดับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นที่มากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการทำงาน ความรื่นรมย์ในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ตามลำดับ

4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน โดยจากการศึกษาพบว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.972**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูงไว้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีขนาดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มากที่สุด แสดงถึงความสำคัญของการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมขององค์กร การสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่างานของตนมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีที่ได้ทำ

ประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวม มีผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในสังคมมีขนาดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานมากเป็นอันดับ 2 แสดงถึงความสำคัญของสังคมในการทำงาน การปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ส่วนด้านอื่นๆ ก็อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นัทกร ไชยธงรัตน์ และ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต (2565) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากร กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความสุขในการทำงานด้านการติดต่อสัมพันธ์ และด้านการรักและผูกพันในงาน อยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กับด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ อยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง (r=.977**) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ มีขนาดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มากที่สุด แสดงถึงความสำคัญของความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของค์กรและความผูกพัน มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุด ตามด้วยด้านความยึดมั่นผูกพันด้านบรรทัดฐาน และด้านความยึดมั่นผูกพันด้านความคงอยู่ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัครวัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวงศ์ (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรสัมพันธ์กับความสุขใจในการทำงานด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการเงินและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสุขใจในการทำงานโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีขนาดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มากที่สุด แสดงถึงความสำคัญของการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมขององค์กร การขับเคลื่อนองค์กรให้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมภายนอก เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่างานของตนมีคุณค่าและสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองได้ทำ เกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่อการได้ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม มีผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรสร้างภาพลักษณ์ที่ขององค์กรให้ดี เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน

เห็นว่างานของตนมีคุณค่าและสามารถสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมได้ เช่น อาจมีการประชาสัมพันธ์งานที่ทางสำนักงานได้ทำผ่านทางสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook TikTok YouTube เป็นต้น

2) จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ในด้านความยึดมั่นผูกพันด้านจิตใจ มีขนาดความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน มากที่สุด แสดงถึงความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน มีผลต่อความสุขในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เกิดความตั้งใจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานในระยะยาว ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ควรจัดกิจกรรมหลักสร้างเสริมความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงความสามัคคีในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์และสันทนาการ (Team Building) เช่น การจัด Outing ประจำปี เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนด้วย

2) ควรศึกษา ความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุด ในสำนักงานอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและทำการวางแผนพัฒนาความสุขในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดในภาพรวม

3) แม้ว่างานวิจัยนี้จะใช้แบบสอบถามเป็นหลัก ซึ่งเหมาะสำหรับการวัดความคิดเห็นในวงกว้าง แต่การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อค้นหาผลวิจัยที่ต่างกันออกไป

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ รวมไปถึง สำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน สำนักงานอัยการสูงสุด ที่สนับสนุนด้านการศึกษาและขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมไปถึงเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบผลสำเร็จ ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

นัทกร ไชยธงรัตน์ และลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2565). คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(3), 44–55. สืบค้นจาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/WTURJ/article/view/262078

ภณิดา บุญทวี. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 กรมสรรพากร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีรญา ศิริจรรยาพงษ์. (2556). ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (8 ตุลาคม 2568). อัยการสูงสุด คนที่ 20 แถลงนโยบายการบริหารงานภายใต้แนวคิด“ยุติธรรม โปร่งใส ใส่ใจประชาชนเพิ่มประสิทธิผลของงาน บริหารจัดการอย่างยั่งยืน : Justice for People”. https://www.ago.go.th/081068-010/

สำนักยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผน สำนักงานอัยการสูงสุด. (2569). แผนปฏิบัติราชการ ประจำปี (พ.ศ. 2569) ของสำนักงานอัยการสูงสุด. สำนักงานอัยการสูงสุด.

อัครวัฒน์ เมธีวีระโยธิน วุฒิวงศ์. (2565). ความสุขในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

อภิสิทธ์ พึ่งแย้ม. (2559). ความสุขในการทำงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Meyer, J., and Allen, N. J. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extention and test of three-component conceptualization. Journal of Applied Psychology, 78(4): 538–551.

Walton, E. Richard. (1973). Quality of working life : What is it?. Slone Management Review, 15(1), 12-18.

Warr, Peter. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. Journal of Occupational Psychology, 63, 193–210.

Yamane, T. (1973). Statistics an Introductory Analysis. (3 rd ed.) New York: Harper and Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

The Relationship between New Public Management and the Operational Efficiency of the Tariff Classification Division, Customs Department

นราวิชญ์ เวียงเหล็ก[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Narawich Wianglek[1], Piyakorn Whangmahaporn [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Narawich76@gmail.com[1], piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร 3) เปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า Likert 5 ระดับ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร จำนวน 52 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านความโปร่งใส ด้านการใช้เทคโนโลยี ด้านการมุ่งผู้รับบริการ และด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน 3) บุคลากรที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .005$) และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลให้การรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .016$) และ 4) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน เรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมุ่งผู้รับบริการ ($r = 0.809$) ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ($r = 0.770$) ด้านความโปร่งใส ($r = 0.715$) ด้านการใช้เทคโนโลยี ($r = 0.687$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r = 0.605$)

คำสำคัญ: การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กองพิกัดอัตราศุลกากร, กรมศุลกากร

ABSTRACT

This research aimed to 1) investigate the level of New Public Management (NPM) of the Tariff Classification Division, Thai Customs Department, 2) examine the level of work performance efficiency of the Tariff Classification Division, Thai Customs Department, 3) compare the perceived level of work performance efficiency of the Tariff Classification Division, Thai Customs Department classified by personal factors, and 4) analyze the relationship between NPM and work performance efficiency of the Tariff Classification Division, Thai Customs Department. This was a quantitative research. The research instrument was a 5-point Likert scale questionnaire. The population consisted of 52 civil servants in the Tariff Standards Section, Tariff Classification Division, Thai Customs Department, with data collected from the entire population. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way analysis of variance, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results showed that 1) the level of NPM of the Tariff Classification Division, Thai Customs Department, was at a high level overall with a mean of 4.21, and all dimensions were at a high level, ranked from highest to lowest mean as follows: results-orientation, transparency, technology utilization, customer orientation, and management efficiency, respectively. 2) The level of work performance efficiency was at a high level overall with a mean of 4.15, and all dimensions were at a high level, ranked from highest to lowest mean as follows: work quality, consistency and uniform diagnostic standards, speed of performance, and work volume, respectively. 3) Civil servants with different genders and ages did not differ significantly in their overall perceived level of work performance efficiency, whereas those with different education levels differed significantly in their perception of work volume efficiency ($p = .005$), and those with different lengths of service differed significantly in their perception of work quality efficiency ($p = .016$). And 4) all five NPM dimensions had statistically significant positive correlations with work performance efficiency at the .001 level, ranked from highest to lowest correlation coefficient as follows: customer orientation ($r = 0.809$), management efficiency ($r = 0.770$), transparency ($r = 0.715$), technology utilization ($r = 0.687$), and results-orientation ($r = 0.605$), respectively.

Keywords: New Public Management, Work Performance Efficiency, Tariff Classification Division, Thai Customs Department

บทนำ

ในยุคที่กระแสโลกาภิวัตน์และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ระบบราชการแบบดั้งเดิม (Old Public Management) ที่ยึดติดกฎระเบียบและมีโครงสร้างแบบลำดับชั้นที่เทอะทะ ถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคเอกชนและประชาชนได้อย่างทันท่วงที ด้วยเหตุนี้ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ของ Hood (1991) จึงถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสำคัญในการปฏิรูประบบราชการทั่วโลก โดยเน้นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ เพิ่มประสิทธิภาพ สร้างความโปร่งใส มุ่งเน้นผู้รับบริการ และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

กรมศุลกากรในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บรายได้และปกป้องสังคม ได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566–2570 (กรมศุลกากร, 2566) โดยมอบหมายให้กองพิกัดอัตราศุลกากรเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสืบค้นคำวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร (Tariff e-Service) กองพิกัดอัตราศุลกากรทำหน้าที่วินิจฉัย และจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรของสินค้าตามระบบฮาร์โมไนซ์ (HS Code) ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อรายได้ภาษีของรัฐและต้นทุนการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันกองพิกัดอัตราศุลกากรต้องเผชิญกับความท้าทายจากปริมาณคำร้องที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและความซับซ้อนของสินค้าที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ขณะที่อัตรากำลังบุคลากรยังคงเดิม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องรับภาระงานต่อคนเพิ่มขึ้น และยังต้องเผชิญกับแรงกดดันในการวินิจฉัยและจำแนกพิกัดของสินค้าชนิดใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าที่เกิดจากภาระงานที่เพิ่มขึ้น หรือความเห็นต่างของผู้เสียภาษีในเรื่องของพิกัดสินค้าชนิดใหม่ที่จะนำไปสู่การอุทธรณ์พิกัดที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบโดยตรงต่อพันธกิจด้านการจัดเก็บรายได้และความน่าเชื่อถือของกระบวนการวินิจฉัยพิกัดของหน่วยงาน สถานการณ์ดังกล่าวจึงสะท้อนความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องศึกษาปัจจัยเชิงบริหารซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากรให้สอดรับกับภาระงาน และความซับซ้อนของสินค้าที่มากขึ้น

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าการนำแนวคิด NPM มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐของไทยส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในหลายมิติ (สมพร ดวงพร และคณะ, 2567; กนกภักดิ์ บุญสิทธิ์ และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา, 2564) แต่บริบทการทำงานของกองพิกัดอัตราศุลกากรมีความเฉพาะตัวสูง จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาว่าปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในมิติใดที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบการทำงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

สมมติฐานการวิจัย

1 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร แตกต่างกัน

2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ด้านความโปร่งใส ด้านการมุ่งผู้รับบริการ และด้านการใช้เทคโนโลยี) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร นี้ ศึกษาตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Amegayibor (2021) และ 2) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส การมุ่งผู้รับบริการ และการใช้เทคโนโลยี ตามแนวคิดของ Hood (1991) และ Andrews & Van de Walle (2013) ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร ซึ่งวัดจากการรับรู้ของบุคลากรต่อประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย ตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [สำนักงาน ก.พ.] (2544) และ Robbins & Coulter (2018)

ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ ส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร

ด้านระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่าง เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

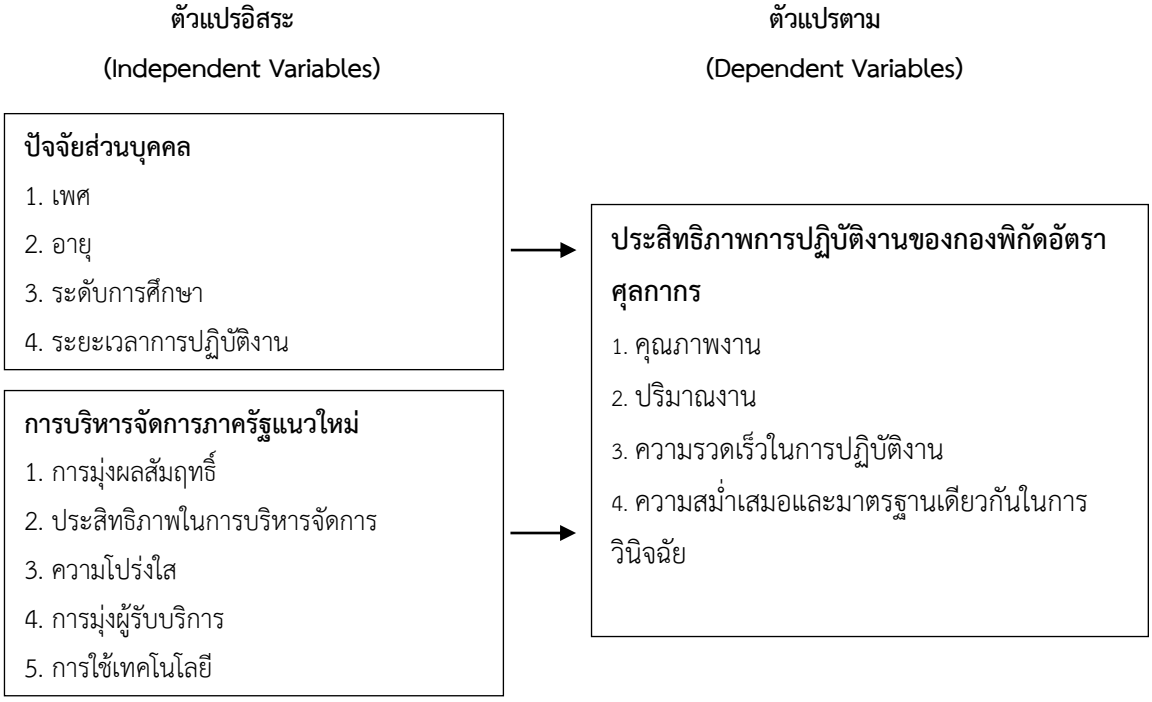
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้บูรณาการแนวคิดทฤษฎีจากนักวิชาการ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มแรก Amegayibor (2021) เสนอว่าปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมและระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร กลุ่มที่สอง Hood (1991) ผู้ริเริ่มแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เสนอว่า NPM คือชุดหลักการบริหารที่มุ่งแก้ปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพของระบบราชการแบบเดิม โดยเน้นการควบคุมผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ การนำรูปแบบบริหารของภาคเอกชนมาปรับใช้ และการมีมาตรฐานตัวชี้วัดผลงานที่ชัดเจน ต่อมา Andrews & Van de Walle (2013) ได้ขยายแนวคิดดังกล่าวโดยเชื่อมโยงแนวปฏิบัติ NPM เข้ากับการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ชี้ให้เห็นว่าการจัดการผลงานและการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ความตอบสนอง และประสิทธิผลของบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นที่มาของกรอบตัวแปรอิสระด้านการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 5 ด้านในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความโปร่งใส การมุ่งผู้รับบริการ และการใช้เทคโนโลยี กลุ่มที่สาม Robbins & Coulter (2018) นิยามประสิทธิภาพว่าหมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างถูกวิธี คือความสามารถขององค์กรในการได้มาซึ่งผลผลิตสูงสุดจากทรัพยากรที่มีอยู่

อย่างจำกัด สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [สำนักงาน ก.พ.] (2544) ที่กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน โดยครอบคลุมมิติปริมาณงาน คุณภาพของผลงาน ความทันเวลา และผลสัมฤทธิ์ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดทั้งสองมาบูรณาการเป็นกรอบตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่วัดจากการรับรู้ของบุคลากรต่อประสิทธิภาพระดับหน่วยงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการในส่วนมาตรฐานพิกัดอัตราศุลกากร กองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร จำนวน 52 คน เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของ Likert มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด (4.50 – 5.00) มาก (3.50 – 4.49) ปานกลาง (2.50 – 3.49) น้อย (1.50 – 2.49) และน้อยที่สุด (1.00 – 1.49) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกน QR Code หรือเข้าถึงแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ผ่านลิงก์ที่ส่งทาง Application Line ควบคู่กับการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร ตำรา และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยรวมและรายด้าน ผู้วิจัยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของ อนงนิตย์ บัวแก้ว (2567)

4.2 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พร้อมการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Tukey HSD (กรณีความแปรปรวนเท่ากัน) หรือ Games-Howell (กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ของ วิภาวรรณ วิมุติ และคณะ (2568)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 52 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.8 มีอายุระหว่าง 36–50 ปี ร้อยละ 51.9 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 69.2 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกองพิกัดอัตราศุลกากรต่ำกว่า 2 ปี ร้อยละ 40.4

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (n = 52)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	μ	σ	การแปลผล
1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.34	0.642	มาก
2. ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	3.92	0.754	มาก
3. ด้านความโปร่งใส	4.32	0.650	มาก
4. ด้านการมุ่งผู้รับบริการ	4.21	0.717	มาก
5. ด้านการใช้เทคโนโลยี	4.28	0.690	มาก
รวม	4.21	0.599	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.21, σ= 0.599) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (μ = 4.34) ด้านความโปร่งใส (μ = 4.32) ด้านการใช้เทคโนโลยี (μ = 4.28) ด้านการมุ่งผู้รับบริการ (μ = 4.21) และด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (μ = 3.92) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยการใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (n = 52)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพงาน	4.44	0.542	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.78	0.934	มาก
3. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.96	0.893	มาก
4. ด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย	4.42	0.534	มาก
รวม	4.15	0.615	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.15, σ= 0.615) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน (μ = 4.44) ด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย (μ = 4.42) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (μ = 3.96) และด้านปริมาณงาน (μ = 3.78) ตามลำดับ

4. ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) สำหรับตัวแปรเพศและระดับการศึกษา และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สำหรับตัวแปรอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 52)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ t	p	ระดับการศึกษา t	p	อายุ F	p	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน F	p
1. ด้านคุณภาพงาน	-0.676	.502	-0.211	.833	1.330	.274	4.490	.016*
2. ด้านปริมาณงาน	0.281	.780	-2.957	.005*	0.800†	.459	1.090	.344
3. ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	0.252	.802	-1.815	.076	0.260	.772	0.868	.426
4. ด้านความสม่ำเสมอและมาตรฐานเดียวกันในการวินิจฉัย	-1.133	.263	0.472	.639	1.460	.242	2.298	.111
รวม	-0.193	.848	-1.662	.103	0.729	.487	2.109	.132

หมายเหตุ: การเปรียบเทียบตามเพศและระดับการศึกษาใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) โดยมี df = 50 ส่วนการเปรียบเทียบตามอายุและระยะเวลาการปฏิบัติงานใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยมี df = (2,49) เครื่องหมาย * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเครื่องหมาย † หมายถึง กรณีที่ผลการทดสอบ Levene's พบว่าความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน ($p < .05$) จึงใช้สถิติทดสอบ Welch's ANOVA แทน โดยมี df = (2, 27.54)

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) เช่นเดียวกับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันซึ่งมีระดับการรับรู้ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t = -1.662$, $p = .103$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน ($t = -2.957$, $p = .005$) โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ($\mu = 4.31$) มีระดับการรับรู้สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\mu = 3.54$) และ (2) บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน ($F = 4.490$, $p = .016$) ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีทูกีย์ (Tukey HSD) พบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปี ($\mu = 4.67$) มีระดับการรับรู้ด้านคุณภาพงานสูงกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2–5 ปี ($\mu = 4.18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .012$) ขณะที่ตัวแปรอื่น และด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (n = 52)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่	r	df	p	ความสัมพันธ์
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.605	50	<.001	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	0.770	50	<.001	สูง
ด้านความโปร่งใส	0.715	50	<.001	สูง
ด้านการมุ่งผู้รับบริการ	0.809	50	<.001	สูง
ด้านการใช้เทคโนโลยี	0.687	50	<.001	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากร กรมศุลกากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการมุ่งผู้รับบริการ ($r = 0.809$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง รองลงมา ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ($r = 0.770$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านความโปร่งใส ($r = 0.715$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านการใช้เทคโนโลยี ($r = 0.687$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r = 0.605$) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเมื่อระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพิ่มขึ้น ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

สรุปการวิจัย

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.21$) โดยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.34$) ขณะที่ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.92$)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$) โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu = 4.44$) ขณะที่ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu = 3.78$)

การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศและอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .005$) และบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ด้านคุณภาพงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .016$)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) โดยด้านการมุ่งผู้รับบริการมีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.809$ อยู่ในระดับสูง) รองลงมา ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ($r = 0.770$ ระดับสูง) ด้านความโปร่งใส ($r = 0.715$ ระดับสูง) ด้านการใช้เทคโนโลยี ($r = 0.687$ ระดับปานกลาง) และ

ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (r = 0.605 ระดับปานกลาง) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน

อภิปรายผล

1. ระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองพิกัดอัตราศุลกากรมีการรับรู้ต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานได้นำหลักการสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลตามกรอบแผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปีของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2566–2570) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ NPM ที่มุ่งเน้นการบริหารโดยยึดผลสัมฤทธิ์และผลลัพธ์ของการดำเนินงานมากกว่าการยึดติดกับกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การที่ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งด้านการจัดเก็บรายได้ การพิจารณาคำร้อง และการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ ขณะเดียวกัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ผ่านระบบ Tariff e-Service ยังช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรยังรับรู้ถึงข้อจำกัดในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านกำลังคน เวลา และภาระงานที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้ยังมีโอกาสในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรา มีสติ และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ที่พบว่าหน่วยงานภาครัฐมีการนำหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภักดิ์ บุญสิทธิ์ และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา (2564) ที่พบว่าหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองพิกัดอัตราศุลกากรมีการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าลักษณะงานด้านพิกัดอัตราศุลกากรเป็นงานวิชาการที่ต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความถูกต้องในการวินิจฉัยเป็นสำคัญ เนื่องจากผลการวินิจฉัยมีผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษีอากร สิทธิประโยชน์ทางการค้า และการปฏิบัติตามกฎหมายของผู้ประกอบการ ดังนั้น บุคลากรจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความถูกต้อง และมาตรฐานของการปฏิบัติงานมากกว่าการดำเนินงานให้ได้ปริมาณมากเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. (2544) ที่กำหนดให้คุณภาพ ความถูกต้อง และความเชื่อถือได้ของผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาครัฐ ในทางตรงกันข้าม ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจสะท้อนให้เห็นว่าปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศและความซับซ้อนของการจำแนกพิกัดสินค้า ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเพิ่มผลผลิตของงานได้ในระดับเดียวกับความต้องการที่เพิ่มขึ้น แม้ว่าหน่วยงานจะมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องจากการวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากรยังจำเป็นต้องอาศัยดุลพินิจและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ประกอบการพิจารณา จึงไม่สามารถเร่งรัดปริมาณงานได้โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของผลการวินิจฉัย

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริณดา บรรดาศักดิ์ และภัทรนันท สุรชาตรี (2567) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร ธารารมย์ และกมลวรรณ วรรณธนัง (2566) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลงานมากกว่าปริมาณงาน

3. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รวมทั้งบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันก็มีระดับการรับรู้ในภาพรวมไม่แตกต่างกันเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลเป็นสำคัญ แต่เกิดจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ มาตรฐาน และแนวปฏิบัติเดียวกันของหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหลักเกณฑ์การวินิจฉัยพิกัดอัตราศุลกากร ระบบกำกับติดตามผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศร่วมกัน ส่งผลให้บุคลากรมีการรับรู้ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน แม้จะมีความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์การทำงานก็ตาม ทั้งนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัณญธิดา ลภัสธนาทิพ (2566) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมลวรรณ กาญจนศิริสมบัติ และ สุรวี ศุนาลัย (2568) ที่ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่าอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริศรา มีสติ และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านปริมาณงานและด้านคุณภาพงาน ประการแรก บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ด้านปริมาณงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับการรับรู้สูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ผลการวิจัยดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมักมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพและผลผลิตของงานในระดับที่สูงกว่า รวมทั้งอาจได้รับมอบหมายงานที่มีความซับซ้อนหรือมีความรับผิดชอบมากกว่า จึงประเมินประสิทธิภาพด้านปริมาณงานต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แม้ว่าจะปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันก็ตาม ประการที่สอง บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีการรับรู้ด้านคุณภาพงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 2 ปีมีระดับการรับรู้ด้านคุณภาพงานสูงกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2–5 ปี ผลการวิจัยนี้อาจสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่เพิ่งเข้าปฏิบัติงานได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ การฝึกอบรม และการกำกับดูแลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของการปฏิบัติงาน ในขณะที่บุคลากรที่มีประสบการณ์มากขึ้นอาจตระหนักถึงข้อจำกัดและความซับซ้อนของงานมากกว่า จึงประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้ ความแตกต่างดังกล่าวเกิดขึ้นเฉพาะในรายด้าน ขณะที่ภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานยังไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้เฉพาะบางมิติของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่านั้น มิได้ส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพโดยรวมของบุคลากร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกองพิกัดอัตราศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ทุกด้าน สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่มุ่งเน้นการบริหารภาครัฐโดยยึดผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ คุณภาพการให้บริการ ความโปร่งใส และการใช้เทคโนโลยี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมุ่งผู้รับบริการมีความสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.809$) รองลงมา ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ($r = 0.770$) ด้านความโปร่งใส ($r = 0.715$) ด้านการใช้เทคโนโลยี ($r = 0.687$) และด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($r = 0.605$) ตามลำดับ ผลดังกล่าวสะท้อนว่าในบริบทของกองพิกัดอัตราศุลกากรซึ่งมีภารกิจหลักด้านการวินิจฉัยและจำแนกพิกัดให้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าและส่งออก การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางจึงเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด

นอกจากนี้ ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและด้านความโปร่งใสมีความสัมพันธ์ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนว่าการบริหารทรัพยากรอย่างเหมาะสม การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน และการดำเนินงานที่ตรวจสอบได้ ล้วนสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Andrews & Van de Walle (2013) ที่ระบุว่า การบริหารเชิงผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ ส่วนด้านการใช้เทคโนโลยีและด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แม้มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แต่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานวินิจฉัยพิกัดยังต้องอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญ และดุลพินิจของบุคลากรเป็นหลัก เทคโนโลยีจึงทำหน้าที่สนับสนุนมากกว่าทดแทนการตัดสินใจ ผลการวิจัยทั้งหมดสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภักดิ์ บุญสิทธิ์ (2568) รังษิยา สุนทรภักดี (2567) สมพร ดวงพร และคณะ (2567) สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง (2567) และญาศินี มิถุนา (2567) ที่พบว่าองค์ประกอบของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพหรือผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ระดับความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบจะแตกต่างกันตามลักษณะภารกิจและบริบทขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 เนื่องจากด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\mu = 3.92$) แต่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = 0.770$) ผู้บริหารควรปรับปรุงกระบวนการทำงานและการบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.2 เนื่องจากด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.78$) หน่วยงานควรวางแผนบริหารอัตรากำลังและกระจายภาระงานให้เหมาะสม รวมทั้งกำหนดแนวทางหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

1.3 เนื่องจากด้านการมุ่งผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด ($r = 0.809$) หน่วยงานควรพัฒนาระบบรับฟังความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่ออธิบายปัจจัยและกลไกที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรกำกับ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน หรือภาวะผู้นำ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังกองหรือหน่วยงานอื่นภายในกรมศุลกากร หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานด้านภาษีอากรอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาในระดับองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณประธานการสอบ และกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีคุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กนกภักดิ์ บุญสิทธิ์ และเสาวลักษณ์ นิกรพิทยา. (2564). ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภาคใต้ฝั่งอ่าวไทย. วารสารสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 5(3), 148–156.

กนกภักดิ์ บุญสิทธิ์. (2568). ปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการพัฒนา: กรณีศึกษาอำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 13(3), 70–82.

กรมศุลกากร. (2566). แผนปฏิบัติราชการระยะ 5 ปี กรมศุลกากร (พ.ศ. 2566–2570). กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.

กัณญธิดา ลภัสธนาทิพ. (2566). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด. วารสารวิทยาการจัดการการบริหารสาธารณะและเอกชน, 1(2), 40–52.

ญาศินี มิถุนา. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการปกครอง จังหวัดปทุมธานี [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

ธมลวรรณ กาญจนศิริสมบัติ และ สุรวี ศุนาลัย. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบ e-Office ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนกลาง. วารสารสุทธิปริทัศน์, 39(2), 36–47.

ปริณดา บรรดาศักดิ์ และภัทรนันท สุรชาตรี. (2567). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์. วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์, 7(4), 336–347.

รังษิยา สุนทรภักดี. (2567). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง ศึกษาเฉพาะส่วนกฎหมาย กองบริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี].

วิภาวรรณ วิมุติ, ณัฐพล เนื่องชมภู, ในตะวัน กำหอม และวาสนา เลิกเปลี่ยน. (2568). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลงานวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. วารสารสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, 6(2), 77–87.

ศศิธร ธารารมย์ และกมลวรรณ วรรณธนัง. (2566). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9(4), 73–87.

สมพร ดวงพร, พระอธิการสุรินธร ชุตินธวงศ์, พระมหากฤษดาพงศ์ สุทธจิตฺโต และปาริฐา กุลี. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่กับผลการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดสกลนคร. วารสารการบริหารการจัดการและการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2(1), 35–48.

สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง. (2567). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: มุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ประชาชนสัมผัสได้. วารสารการบริหารการจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2(3), 746–756.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

อนงนิตย์ บัวแก้ว. (2567). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขภายใต้ตัวชี้วัดด้านส่งเสริมสุขภาพ จังหวัดกระบี่. วารสารวิชาการเพื่อการพัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิและสาธารณสุข, 2(2), 1–14.

อริศรา มีสติ และชนิดา จิตตรุทธะ. (2567). การบริหารจัดการตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ กรณี กองบัญชาการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี. วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.),30(1), 27–39.

Amegayibor, G. K. (2021). The effect of demographic factors on employees' performance: A case of an owner-manager manufacturing firm. Annals of Human Resource Management Research, 1(2), 127–143.

Andrews, R., & Van de Walle, S. (2013). New Public Management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. Public Management Review, 15(5), 762–783.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? Public Administration, 69(1), 3–19.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Management (14th ed.). Pearson Education.

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

The Relationship Between Organizational Structure and Personnel Performance in Local Government Organizations: A Case Study of Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province

พีรยุทธิ์ เสียมไหม[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Peerayut Siammai[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68502672@spumail.net[1], Piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอ ปะเหลียน จังหวัดตรัง 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง 3) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 56 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการแบ่งงานกันทำ ด้านความเป็นทางการขององค์การ ด้านสายการบังคับบัญชา ด้านช่วงการควบคุม และด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านความร่วมมือในการทำงาน 3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล

สุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง พบว่า โครงสร้างองค์การภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล สุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

คำสำคัญ: โครงสร้างองค์การ; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร; องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to examine the level of organizational structure of the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province; 2) to investigate the level of personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province; 3) to compare the personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province, classified by personal factors; and 4) to determine the relationship between organizational structure and personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province. This study employed a quantitative research design. The population consisted of 56 personnel members from the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province. A questionnaire was used as the research instrument for data collection. Data were analyzed using statistical measures including frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using the t-test, F-test (One-way ANOVA), and Pearson's correlation coefficient.

The findings of the study revealed that:

1) The overall organizational structure of the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province, was at a high level, with a mean score of 4.05. Every individual dimension was also rated at a high level. When ranked by mean score in descending order, the dimensions were division of labor, formalization, chain of command, span of control, and centralization and decentralization. 2) The overall personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province, was at a high level, with a mean score of 4.17. Every individual dimension was also rated at a high level. When ranked by mean score in descending order, the dimensions were responsibility for duties, quality of work, quantity of work, speed of work, and cooperation in work. 3) The comparison of personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province, classified by personal factors, indicated that differences in gender and educational level led to a statistically significant difference in overall personnel performance at the 0.05 level. Conversely, differences in age, job position, and duration of work did not lead to a statistically significant difference in overall personnel performance at the 0.05 level. 4) Regarding the relationship between organizational structure and personnel performance in the Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province, it was found that the

overall organizational structure was statistically significantly correlated with personnel performance at the 0.01 level, with a low level of correlation.

Keywords: Organizational Structure; Personnel Performance; Suso Subdistrict Administrative Organization, Palian District, Trang Province

บทนำ

ในบริบทของการบริหารภาครัฐยุคใหม่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ การดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการออกแบบโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ และทรัพยากรที่มีอยู่ เนื่องจากโครงสร้างองค์การเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดรูปแบบการจัดระเบียบงาน การแบ่งงาน การกำหนดสายการบังคับบัญชา การกระจายอำนาจ การประสานงาน และการตัดสินใจ ซึ่งล้วนส่งผลต่อความคล่องตัวและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน (Daft, 2016; Mintzberg, 1983; Robbins & Judge, 2017)

อย่างไรก็ตาม การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการ ทั้งจากภารกิจที่เพิ่มขึ้น ความคาดหวังของประชาชนที่สูงขึ้น และข้อจำกัดด้านงบประมาณและกำลังคน ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากโครงสร้างองค์การไม่มีความเหมาะสม เช่น การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน การรวมศูนย์อำนาจมากเกินไป การประสานงานระหว่างหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ หรือสายการบังคับบัญชาซับซ้อน อาจทำให้การตัดสินใจล่าช้า การปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิผล (Daft, 2016; Robbins & Judge, 2017)

ในขณะเดียวกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการบริหารองค์การ โดยสะท้อนผ่านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากระบบการบริหารและโครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน (Campbell, 1990; Steers, 1977)

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจครอบคลุมการพัฒนาพื้นที่ และการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในหลายด้าน จึงจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างองค์การที่เหมาะสม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ แม้องค์กรจะมีการกำหนดโครงสร้าง และสายการบังคับบัญชาตามระเบียบของทางราชการ แต่ยังไม่ปรากฏหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าลักษณะของโครงสร้างองค์การดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับใด อีกทั้งงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่จังหวัดตรัง จึงยังมีช่องว่างขององค์ความรู้ที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง" เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับโครงสร้างองค์การ ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการ

ปรับปรุงโครงสร้างองค์การ การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017; ธนภรณ์ พรรณราย, 2565)

โครงสร้างองค์การ ประกอบไปด้วย การแบ่งงานกันทำ สายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ และความเป็นทางการขององค์การ (Richard L. Daft, 2016; ปานหทัย พรหมแก้ว และคณะ, 2566)

ตัวแปรตาม ได้แก่

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบไปด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความร่วมมือในการทำงาน (Steers, R. M., 1977; ธนภร วาโย, 2568)

ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 56 คน ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล สุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง (ระบบอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ, 2569) ใช้การสำรวจแบบสำมะโนประชากร โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

ด้านพื้นที่

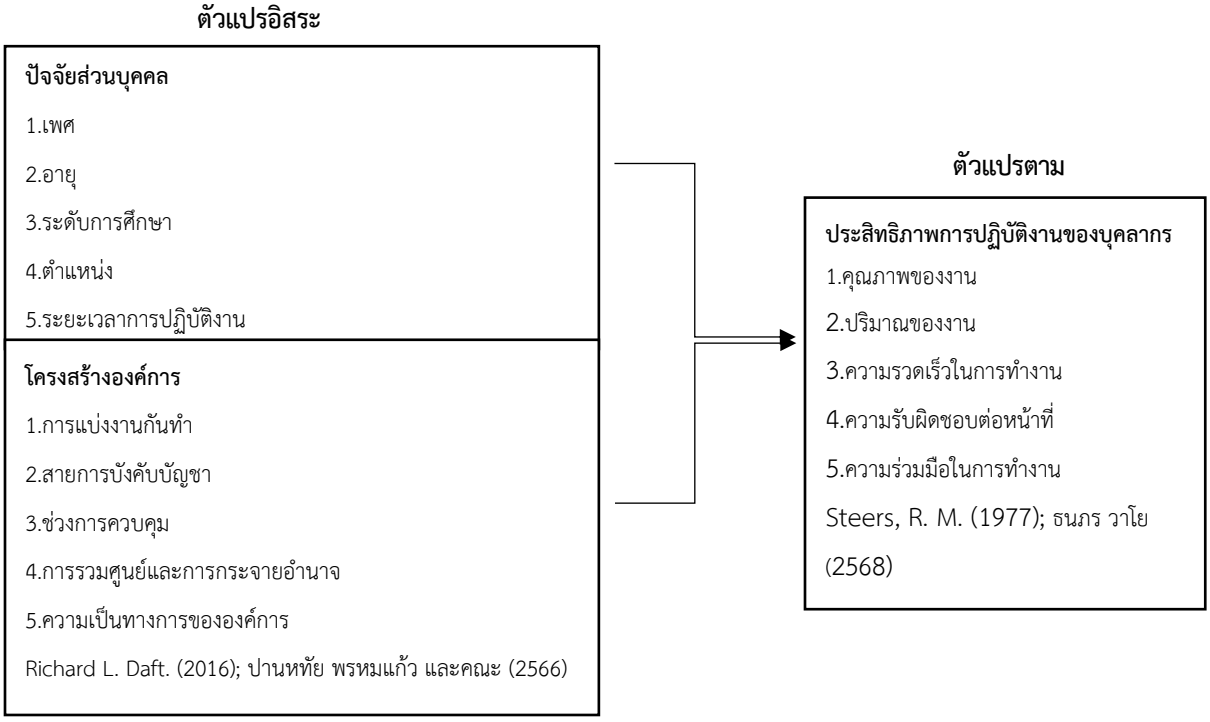
การศึกษานี้ดำเนินการในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2569 ถึง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง" มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้ศึกษาได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการส่วนท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง รวมทั้งสิ้น 56 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้แก่ การแบ่งงานกันทำ สายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ และความเป็นทางการขององค์การ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอ ปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงในการหาความเชื่อมั่น ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha) ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยผลการทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับประชากรจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด โดยสถิติที่ผู้ศึกษานำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย

4.1 ระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้แก่ การแบ่งงานกันทำ สายการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุม การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ และความเป็นทางการขององค์การ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4.2 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความรวดเร็วในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความร่วมมือในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

4.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้ t-test , One-way ANOVA เพื่อวิเคราะห์ค่าที่เปรียบเทียบกันมีความแตกต่างกัน

4.4 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ตัวแปรสองตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง (n = 56)

โครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง	μ	σ	ระดับความเห็น
1. ด้านการแบ่งงานกันทำ	4.11	0.533	มาก
2. ด้านสายการบังคับบัญชา	4.06	0.593	มาก
3. ด้านช่วงการควบคุม	4.01	0.549	มาก
4. ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ	3.98	0.514	มาก
5. ด้านความเป็นทางการขององค์การ	4.10	0.599	มาก
ภาพรวม	**4.05**	**0.437**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.05, S.D. = 0.437) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการแบ่งงานกันทำ (μ = 4.11, S.D. = 0.533)รองลงมาคือ ด้านความเป็นทางการขององค์การ (μ = 4.10, S.D. = 0.599) ด้านสายการบังคับบัญชา (μ = 4.06, S.D. = 0.593) ด้านช่วงการควบคุม (μ = 4.01, S.D. = 0.549) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ (μ = 3.98, S.D. = 0.514) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอ ปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง (n = 56)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง	μ	σ	ระดับความเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.17	0.488	มาก
2. ด้านปริมาณของงาน	4.16	0.520	มาก
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	4.15	0.436	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.20	0.499	มาก
5. ด้านความร่วมมือในการทำงาน	4.14	0.516	มาก
ภาพรวม	**4.17**	**0.398**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอ ปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.17, S.D. = 0.398) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (μ = 4.20, S.D. = 0.499) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน (μ = 4.17, S.D. = 0.488) ด้านปริมาณของงาน (μ = 4.16, S.D. = 0.520) ด้านความรวดเร็วในการทำงาน (μ = 4.15, S.D. = 0.436) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความร่วมมือในการทำงาน (μ = 4.14, S.D. = 0.516) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล สุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร	เพศ ค่า t / Sig	อายุ ค่า F / Sig	ระดับการศึกษา ค่า F / Sig	ตำแหน่งงาน ค่า F / Sig	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ค่า F / Sig
1. ด้านคุณภาพของงาน	-2.69 / 0.009*	1.614 / 0.197	4.400 / 0.017*	2.172 / 0.146	1.300 / 0.278
2. ด้านปริมาณของงาน	-3.59 / <.001*	0.471 / 0.704	1.260 / 0.292	0.111 / 0.741	1.410 / 0.238
3. ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	-2.96 / 0.005*	0.626 / 0.602	2.210 / 0.119	0.015 / 0.902	1.060 / 0.392

4. ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	-2.71 / 0.009*	5.529 / 0.002*	7.050 / 0.002*	0.151 / 0.700	3.560 / 0.008*
5. ด้านความร่วมมือในการทำงาน	-3.65 / <.001*	3.415 / 0.024*	5.240 / 0.008*	0.993 / 0.324	1.500 / 0.207
ภาพรวม	**-4.05 / <.001***	**1.950 / 0.133**	**5.710 / 0.006***	**0.019 / 0.892**	**2.010 / 0.094**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านความร่วมมือในการทำงาน ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณของงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านความร่วมมือในการทำงาน ที่พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านความร่วมมือในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

ตารางที่ 4 แสดงค่าสหสัมพันธ์ด้านโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

โครงสร้างองค์การ	**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง**		
	Pearson Correlation (R)	**Sig. (2-tailed)**	**ระดับความสัมพันธ์**
1. ด้านการแบ่งงานกันทำ	0.382**	0.000	ต่ำ
2. ด้านสายการบังคับบัญชา	0.303*	0.000	ต่ำ
3. ด้านช่วงการควบคุม	0.119	0.000	ไม่มี
4. ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ	0.472**	0.000	ต่ำ

5. ด้านความเป็นทางการขององค์การ	0.307*	0.000	ต่ำ
ภาพรวม	**0.401****	**0.000**	**ต่ำ**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่า โครงสร้างองค์การภาพรวม (r = .401, < .01) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยด้านการแบ่งงานกันทำ (r = .382, p < .01) และด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ (r = .472, p < .01) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ขณะที่ด้านสายการบังคับบัญชา (r = .303, p < .05) และด้านความเป็นทางการขององค์การ (r = .307, p < .05) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ในส่วนด้านช่วงการควบคุม (r = .119, p < .05) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่า ไม่พบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปการวิจัย

1) ระดับโครงสร้างองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการแบ่งงานกันทำ ด้านความเป็นทางการขององค์การ ด้านสายการบังคับบัญชา ด้านช่วงการควบคุม และด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ

2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน และด้านความร่วมมือในการทำงาน

3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านความร่วมมือในการทำงาน ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณของงาน และด้านความรวดเร็วในการทำงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และด้านความร่วมมือในการทำงาน ที่พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านความ

ร่วมมือในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง พบว่า โครงสร้างองค์การภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการแบ่งงานกันทำ ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และด้านสายการบังคับบัญชา ด้านความเป็นทางการขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ในส่วนด้านช่วงการควบคุม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่า ไม่พบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า สมมติฐานได้รับการยอมรับเพียงบางส่วน โดยเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างในภาพรวม ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา ยังมีอิทธิพลต่อการทำงาน โดยบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มักมีทักษะการวิเคราะห์ตัดสินใจ และการแก้ปัญหาที่หลากหลาย ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ และมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ส่วนความแตกต่างทางเพศมิได้หมายถึงประสิทธิภาพที่เหนือกว่ากัน แต่สัมพันธ์กับลักษณะภารกิจเฉพาะที่ต้องการความรอบคอบ ความคล่องตัว หรือการลงพื้นที่ภาคสนาม ซึ่งสะท้อนถึงการแบ่งบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากการผสมผสานระหว่างคุณลักษณะบุคคลกับสภาพแวดล้อมองค์การ หากมีระบบการบริหารที่เหมาะสมก็สามารถยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภร วาโย (2568) ที่พบว่าระดับการศึกษาช่วยเพิ่มศักยภาพในการวิเคราะห์ และตัดสินใจ ทำให้บุคลากรภาครัฐปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า สมมติฐานได้รับการยอมรับ โดยโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านการแบ่งงานกันทำ การรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ สายการบังคับบัญชา และความเป็นทางการขององค์การ ขณะที่ด้านช่วงการควบคุมไม่พบความสัมพันธ์ ข้อค้นพบที่ช่วงการควบคุมไม่ส่งผลกระทบ อาจเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เป็นองค์กรขนาดเล็กมีบุคลากรเพียง 56 คน และมีสายการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน บุคลากรสามารถติดต่อประสานงานกันได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม

แม้ความสัมพันธ์ในภาพรวมจะอยู่ในระดับต่ำ แต่ยืนยันได้ว่าโครงสร้างองค์การยังคงเป็นกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของบุคลากร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (2016) รวมถึง Robbins และ Judge (2017) ที่ระบุว่า โครงสร้างองค์การเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดการแบ่งงาน การกระจายอำนาจ สายการบังคับบัญชา และการประสานงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Mintzberg (1983) ที่ชี้ว่า โครงสร้างองค์การที่เหมาะสมช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อภารกิจได้อย่างดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ โดยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ควรพิจารณากระจายอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประจำวัน และการให้บริการสาธารณะแก่หัวหน้าส่วนราชการ เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยากซับซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านความร่วมมือในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นๆ โดยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีม อาทิ การดำเนินโครงการร่วมกันระหว่างกองหรือฝ่ายงานต่างๆ ตลอดจนการเปิดพื้นที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อลดข้อจำกัดในการประสานงานระหว่างส่วนราชการ และยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ควรนำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมาปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยในด้านเพศ ควรรพิจารณามอบหมายภารกิจที่มุ่งเน้นความถนัด สมรรถนะเฉพาะบุคคล และความคล่องตัวมากกว่ากรอบแนวคิดด้านเพศสภาพ เพื่อให้เกิดการจัดวางบุคลากรได้เหมาะสมกับลักษณะงานอย่างแท้จริง และในด้านระดับการศึกษา ควรส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการจัดโปรแกรมฝึกอบรมพัฒนาทักษะเฉพาะทาง ตลอดจนการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อแก่บุคลากร เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ และมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีความใกล้เคียงกันทั่วทั้งองค์กร

1.4 จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการแบ่งงานกันทำ ด้านการรวมศูนย์และการกระจายอำนาจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสูงที่สุด โดยผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ควรให้ความสำคัญกับการทบทวน และกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีความชัดเจน และสอดคล้องกับทักษะความชำนาญของบุคลากร เพื่อขับเคลื่อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษา พบว่า โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับต่ำ สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรยังถูกกำหนดโดยปัจจัยอื่นๆ อีกมาก การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเพิ่มตัวแปรอิสระใหม่ๆ หรือศึกษาในลักษณะตัวแปรคั่นกลาง เช่น วัฒนธรรมองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพรอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากครอบครัว และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้อำนวยการหลักสูตร รวมถึงบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลสุโสะ อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ โดยประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

ธนภร วาโย. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี. *วารสารไตรศาสตร์, 11*(1), 1–15.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา* [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

ปานหทัย พรหมแก้ว, เกวลิน ศีลพิพัฒน์, และ ณัฐวีณ์ บุนนาค. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กรกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 9*(3), 320–329.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

Daft, R. L. (2016). *Organization theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.

Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice-Hall.

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

Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing Company.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

The Relationship between Work Motivation and Job Performance of Personnel in The Head Officr of Department of Industrial Promotion, Ministry of Industry

สถิตคุณ คำมณี[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Satitkhun Khammanee[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: petch.satitkun@gmail.com [1], E-mail: surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จำนวน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหารงาน 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41, S.D. = 0.570) และ 3) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = 0.823) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง โดยปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด (r = 0.834) รองลงมาคือปัจจัยจูงใจ (r = 0.658) แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีส่วนสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine work motivation and job performance among central personnel of the Department of Industrial Promotion, Ministry of Industry, and (2) investigate the relationship between work motivation and job performance. The population consisted of 231 central personnel of the Department of Industrial Promotion. Data were collected using a structured questionnaire. The statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that (1) the overall level of work motivation was high. Among the two dimensions of work motivation, Maintenance Factors demonstrated a slightly higher mean score than Motivation Factors. The highest-rated components were achievement and company policy and administration. (2) Overall job performance was at the highest level, with time efficiency receiving the highest mean score. (3) Work motivation was positively correlated with job performance at the 0.01 level of statistical significance (r = 0.823), indicating a strong positive relationship. Maintenance Factors exhibited the strongest correlation with job performance (r = 0.834), followed by Motivation Factors (r = 0.658). These findings suggest that strengthening both motivational and maintenance factors plays a crucial role in enhancing employees' job performance.

Keywords : Work Motivation, Job Performance, Department of Industrial Promotion, Ministry of Industry

บทนำ

ปัจจุบันโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสังคม ภายใต้บริบทของ VUCA World ซึ่งประกอบด้วยความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อน และความคลุมเครือ ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Baran & Woznyj, 2021) ขณะเดียวกัน แนวคิด Industry 5.0 ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับการใช้เทคโนโลยี โดยมุ่งเน้นการให้มนุษย์เป็นศูนย์กลาง ความยั่งยืน และความยืดหยุ่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถสร้างคุณค่าและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (European Commission, 2021)

ประเทศไทยได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ โดยยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและแรงจูงใจของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกยุคใหม่ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561; สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2567) ทั้งนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบ และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่มีแรงจูงใจสูงย่อมมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่ขาดแรงจูงใจ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (DIPROM) เป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีภารกิจในการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ภายใต้การขับเคลื่อน

นโยบายเศรษฐกิจ BCG การพัฒนา Soft Power และการยกระดับภาคอุตสาหกรรมสู่ Industry 5.0 (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2568) ภารกิจดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีภาระงานที่หลากหลาย และต้องอาศัยทั้งความรู้ ความสามารถ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของภาครัฐ

แม้ว่ากรมส่งเสริมอุตสาหกรรมจะมีการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยภารกิจที่มีความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงของนโยบายภาครัฐ ส่งผลให้บุคลากรต้องปรับตัวต่อบทบาทและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องทราบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ ยังไม่ปรากฏข้อมูลที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวในบริบทของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมโดยตรง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบแรงจูงใจและการบริหารทรัพยากรบุคคล อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการขับเคลื่อนภารกิจของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิผลและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

คำถามการวิจัย

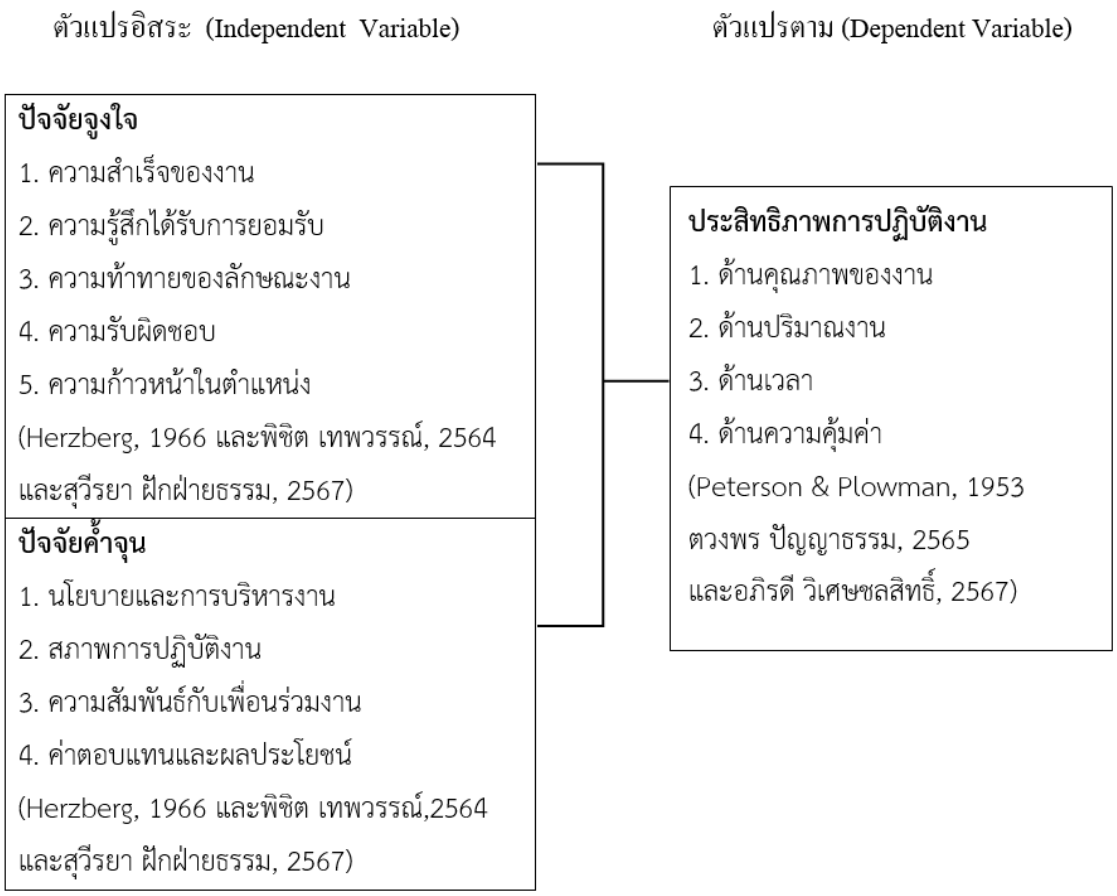
1.ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นอย่างไร

2.ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นอย่างไร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม เป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ภายใต้บริบทของการบริหารทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานภาครัฐ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ร่วมกับแนวคิดและผลการศึกษาของ พิชิต เทพวรรณ (2564) และสุวิริยา ฝักฝ่ายธรรม (2567) เพื่อกำหนดองค์ประกอบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson และ Plowman (1953) ร่วมกับงานของ ดวงพร ปัญญาธรรม (2565) และอภิศร์ วิเศษสถิตย์ (2567) ในการกำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย 2 ตัวแปรหลัก ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน และตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านความคุ้มค่า



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากร : ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม จำนวนทั้งหมด 544 คนกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลคือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรมทั้งส่วนกลาง ทั้งสิ้น 231 คน หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน

2. เครื่องมือวิจัย : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจำนวน 231 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท จำแนกปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานได้ 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน ความรู้สึกได้รับการยอมรับ ความท้าทายของลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท จำแนกปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานได้ 4 ด้านคือ นโยบายและการบริหารงาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท จำแนกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านความคุ้มค่า

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 20 ชุด กับกลุ่มประชากรที่ใกล้เคียงในการหาความเชื่อมั่น ได้แก่ กรมโรงงานอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับความเชื่อมั่นสูงมากและสามารถนำไปศึกษากับประชากรจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล : ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วจัดทำในรูปแบบ Google Forms และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นประชากรในการวิจัย จำนวน 231 คน โดยเผยแพร่แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน Line และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของหน่วยงาน

4 การวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่างๆ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาขนาดของความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความสำเร็จของงาน	4.25	0.641	มากที่สุด
ความรู้สึกได้รับการยอมรับ	4.11	0.781	มาก
ความท้าทายของลักษณะงาน	4.19	0.792	มาก
ความรับผิดชอบ	4.01	0.774	มาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	3.94	0.871	มาก
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)	**4.10**	**0.722**	**มาก**
นโยบายและการบริหารงาน	4.21	0.573	มากที่สุด
สภาพการปฏิบัติงาน	4.16	0.725	มาก
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.19	0.631	มาก
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	4.03	0.717	มาก
ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	**4.15**	**0.661**	**มาก**
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	**4.10**	**0.732**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10 , S.D. = 0.732) โดยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) อยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.661) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารงานซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.21 , S.D. = 0.573) รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.631) ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16 , S.D. = 0.725) และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.03 , S.D. = 0.717) ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. = 0.722) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.25 , S.D. = 0.641) รองลงมาคือ ด้านความท้าทายของลักษณะงาน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.792) และด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับ ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.11 , S.D. = 0.781)

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพของงาน	4.32	0.526	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.35	0.532	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.41	0.570	มากที่สุด
ด้านความคุ้มค่า	4.39	0.521	มากที่สุด
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	**4.37**	**0.537**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37 , S.D. = 0.537) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านเวลา อยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.41 , S.D. = 0.570) รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า อยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.521) ด้านปริมาณงานซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.35 , S.D. = 0.532) และ ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งอยู่ค่าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.32 , S.D. = 0.526) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ตารางแสดงแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)			
1.1 ด้านความสำเร็จของงาน	0.627**	ปานกลาง	+
1.2 ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับ	0.652**	ปานกลาง	+
1.3 ด้านความท้าทายของลักษณะงาน	0.620**	ปานกลาง	+
1.4 ด้านความรับผิดชอบ	0.564**	ปานกลาง	+
1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง	0.558**	ปานกลาง	+
ปัจจัยจูงใจ	**0.658**	ปานกลาง	+
2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)	**0.834**	สูง	+
2.1 ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.743**	สูง	+
2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.808**	สูง	+
2.3 ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.667**	ปานกลาง	+
2.4 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน	0.641**	ปานกลาง	+
ปัจจัยค้ำจุน	**0.834**	สูง	+

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมของ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) โดยปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในระดับสูง (r = 0.834) และมีความสัมพันธ์มากกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = 0.658) ทั้งสองปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านของ ปัจจัยจูงใจ พบว่า ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด (r = 0.652) รองลงมา ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน (r = 0.627) ด้านความท้าทายของลักษณะงาน (r = 0.620) ด้านความรับผิดชอบ (r = 0.564) และ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง (r = 0.558) โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางเดียวกัน

สำหรับ ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด (r = 0.808) อยู่ในระดับสูง รองลงมา ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน (r = 0.743) ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วน ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (r = 0.667) และ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน (r = 0.641) มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง โดยทุกด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. = 0.732) โดยปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เล็กน้อย ($\bar{x}$ = 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ) ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x}$ = 4.21, S.D. = 0.573) ขณะที่ปัจจัยจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.641)

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.537) โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.41, S.D. = 0.570) รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = 0.823) โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง (r = 0.834) สูงกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง (r = 0.658) สำหรับปัจจัยจูงใจ ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์สูงสุดกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (r = 0.652) ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์สูงสุด (r = 0.808) สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์กรและการได้รับการยอมรับมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความสำเร็จของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารงานขององค์กร ควบคู่กับการรับรู้ถึงความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของตนเอง ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่อธิบายว่า ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นองค์ประกอบที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยจึงสะท้อนว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมสามารถสร้างทั้งแรงจูงใจภายในและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้บริบทการขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมสู่ยุคอุตสาหกรรม 5.0

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ควบคู่กับการบรรลุผลลัพธ์ตามเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาภาคอุตสาหกรรมของประเทศ ทำให้บุคลากรต้องพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการและประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ($r = 0.823$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าปัจจัยจูงใจ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ขณะที่ด้านความรู้สึกได้รับการยอมรับมีความสัมพันธ์สูงที่สุดในกลุ่มปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรสามารถสร้างความสมดุลระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน กล่าวคือ บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพเมื่อได้รับทั้งการยอมรับในความสามารถ ความสำเร็จในการทำงาน และการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ทั้งด้านการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และระบบผลตอบแทน นอกจากนี้ การที่ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าปัจจัยจูงใจ ยังสะท้อนให้เห็นว่า ในบริบทของหน่วยงานภาครัฐ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ควรมุ่งเน้นเฉพาะการสร้างแรงจูงใจภายในของบุคลากรเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสมควบคู่กัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรและนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จของงานและด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมควรรักษาและพัฒนาระบบการบริหารงานที่โปร่งใส เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พร้อมทั้งส่งเสริมการยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.2 ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเวลา ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของการบริหารราชการยุคดิจิทัลและ Industry 5.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและผู้ประกอบการ

1.3 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงที่สุด ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานโยบายและการบริหารงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ผลการวิจัยพบว่าความรู้สึกได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การยกย่องชมเชย และการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพและพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจภายในและยกระดับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม หรือหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบริบทที่แตกต่างกัน

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสุขในการทำงาน หรือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เพื่อขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ

2.3 ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอธิบายบริบทของการบริหารทรัพยากรบุคคลในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้อย่างครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล, ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร, ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร และรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และมุมมองทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้การสนับสนุนการศึกษาและประสานงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรสังกัดสำนักประธานศาลฎีกาทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเชิงลึกและสะท้อน

มุมมองการปฏิบัติงานจริง อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ ผู้เป็นแรงผลักดันและคอยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ตลอดการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2568). แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2568 ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (ฉบับประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568).

ตวงพร ปัญญาธรรม. (2565). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กรณีศึกษา: กระบวนการออกแบบก่อสร้างอาคารสถานบริการสุขภาพ [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chula Digital Collections.

พิชิต เทพวรรณ์. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและพฤติกรรมองค์การยุคใหม่. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). แผนปฏิบัติราชการรายปี (พ.ศ. 2567) ของสำนักงาน ก.พ. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. http://www.nesdc.go.th

สุวีรยา ฝักฝ่ายธรรม. (2567). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารเมธีวิจัย, 1(2), 1–11.

อภิรดี วิเศษชลสิทธิ์. (2567). สมรรถนะดิจิทัลและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐในยุควิถีใหม่. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบราชการ, 17(3), 89–104.

Baran, B. E., & Woznyj, H. M. (2021). Managing VUCA: The human dynamics of agility. Organizational Dynamics, 50(2), Article 100787. https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2020.100787

European Commission, Directorate-General for Research and Innovation. (2021). Industry 5.0: Towards a sustainable, human-centric and resilient European industry. Publications Office of the European Union. https://data.europa.eu/doi/10.2777/308405

Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man [งานและธรรมชาติของมนุษย์]. World Publishing Company.

Petersen, E., & Plowman, E. G. (1953). Business organization and management (3rd ed.). Richard D. Irwin.

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน

The Relationship Between Learning Organization and Innovative Work Behavior of Personnel in the Bureau of Human Resources Administration, Royal Irrigation Department

พัสตราภรณ์ มาเอียด[1] และ ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Pattraporn Ma-aiad[1] and Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: pattraporn4093@gmail.com[1], chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) ศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม 3) เปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และ 5) เสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน จำนวน 154 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .866$, $p < .001$) และ 5) 5) แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ควรมุ่งส่งเสริมการคิดเชิงระบบและการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยใช้การเรียนรู้เป็นทีมเป็นกลไกในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ตลอดจนพัฒนาระบบสนับสนุนและผลักดันแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างแรงจูงใจ และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แนวคิดของบุคลากรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติและเกิดผลเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร และยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้; พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม; กรมชลประทาน

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the level of learning organization, 2) examine the level of innovative work behavior, 3) compare innovative work behavior based on personal factors, 4) investigate the relationship between learning organization and innovative work behavior, and 5) propose guidelines for developing a learning organization to promote innovative work behavior among personnel of the Bureau of Human Resources Administration, Royal Irrigation Department. This quantitative research employed a survey research design. The population consisted of 154 personnel, and the sample size of 112 respondents was determined using Yamane's (1973) formula at a .05 level of error. Data were collected through questionnaires and analyzed using descriptive and inferential statistics. Additional suggestions were analyzed using content analysis.

The results showed that 1) the overall level of learning organization among personnel was high; 2) the overall level of innovative work behavior was also high; 3) personnel with different personal factors, including gender, age, educational level, job position, and work experience, did not differ significantly in their innovative work behavior at the .05 level; 4) learning organization had a very high positive relationship with innovative work behavior, with statistical significance at the .001 level ($r = .866$, $p < .001$); and 5) guidelines for developing a learning organization should focus on promoting systems thinking and shared vision, using team learning as a mechanism for knowledge sharing, developing systems to support and champion new ideas, applying digital technology, creating motivation, and continuously monitoring and evaluating outcomes so that personnel's ideas can be translated into practice and produce tangible results. The findings can be used as guidelines for human resource management development, the promotion of innovative work behavior among personnel, and the sustainable enhancement of performance in public sector organizations.

Keywords: Learning Organization; Innovative Work Behavior; Royal Irrigation Department

บทนำ

จากรายงานผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของ กรมชลประทาน (2567) ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2567) พบว่า กรมชลประทานยังมีประเด็นที่ต้องพัฒนาในด้านการจัดการความรู้และการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการพัฒนาจากกระบวนการรวบรวมและแลกเปลี่ยนความรู้ไปสู่การประยุกต์ใช้เพื่อสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณค่าและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการขับเคลื่อน "องค์กรแห่งการเรียนรู้" ให้สามารถสนับสนุนการสร้าง "ผลลัพธ์เชิงนวัตกรรม" ภายใต้บริบทของการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ ความคล่องตัว และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) อธิบายว่า องค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะสามารถพัฒนาและปรับตัวได้อย่างยั่งยืน โดยประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การเป็นเลิศในตนเอง (Personal Mastery) แบบแผนทางความคิด (Mental Models) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ และส่งเสริมการปรับเปลี่ยนแนวคิดเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ขณะเดียวกัน แนวคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ของ De Jong และ Den Hartog (2010) อธิบายว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรประกอบด้วย 4 กระบวนการ ได้แก่ การสำรวจโอกาส (Opportunity Exploration) การสร้างแนวคิด (Idea Generation) การสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing) และการนำแนวคิดไปปฏิบัติ (Idea Implementation) ซึ่งสะท้อนถึงกระบวนการที่บุคลากรริเริ่ม พัฒนา และผลักดันแนวคิดใหม่ให้เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีแนวโน้มส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมากขึ้น (Janssen, 2000) เนื่องจากนวัตกรรมไม่ได้เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการคิดริเริ่มและการนำแนวทางใหม่มาประยุกต์ใช้ ดังนั้น การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำความรู้มาสร้างแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ที่ก่อให้เกิดคุณค่าแก่องค์กรอย่างไรก็ตาม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในบริบทหน่วยงานภาครัฐของไทยยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับกระบวนการแสดงออกของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล ภายใต้บริบทของหน่วยงานภาครัฐที่มีโครงสร้าง ระบบการบริหาร และข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงแตกต่างจากองค์กรภาคเอกชน

กรมชลประทานเป็นหน่วยงานหลักด้านการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำของประเทศ ซึ่งต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล และความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น การรับมือกับความท้าทายดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่สามารถเรียนรู้ ปรับตัว และสร้างสรรค์แนวทางใหม่ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ OECD (2018) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้เป็น

แนวทางในการพัฒนาองค์กร ส่งเสริมการเรียนรู้ และสนับสนุนการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการบริหารจัดการภาครัฐอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน
5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแตกต่างกัน
2. องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

1.2 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามแนวคิดของ Senge (1990) ประกอบด้วย การเป็นเลิศในตนเอง (Personal Mastery) แบบแผนทางความคิด (Mental Models) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ตามแนวคิดของ De Jong และ Den Hartog (2010) ประกอบด้วย การสำรวจโอกาส (Opportunity Exploration) การสร้างแนวคิด (Idea Generation) การสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing) และ การนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ประกอบด้วย ข้าราชการพนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ จำนวนทั้งสิ้น 154 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน, 2569) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน

ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569 ณ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน

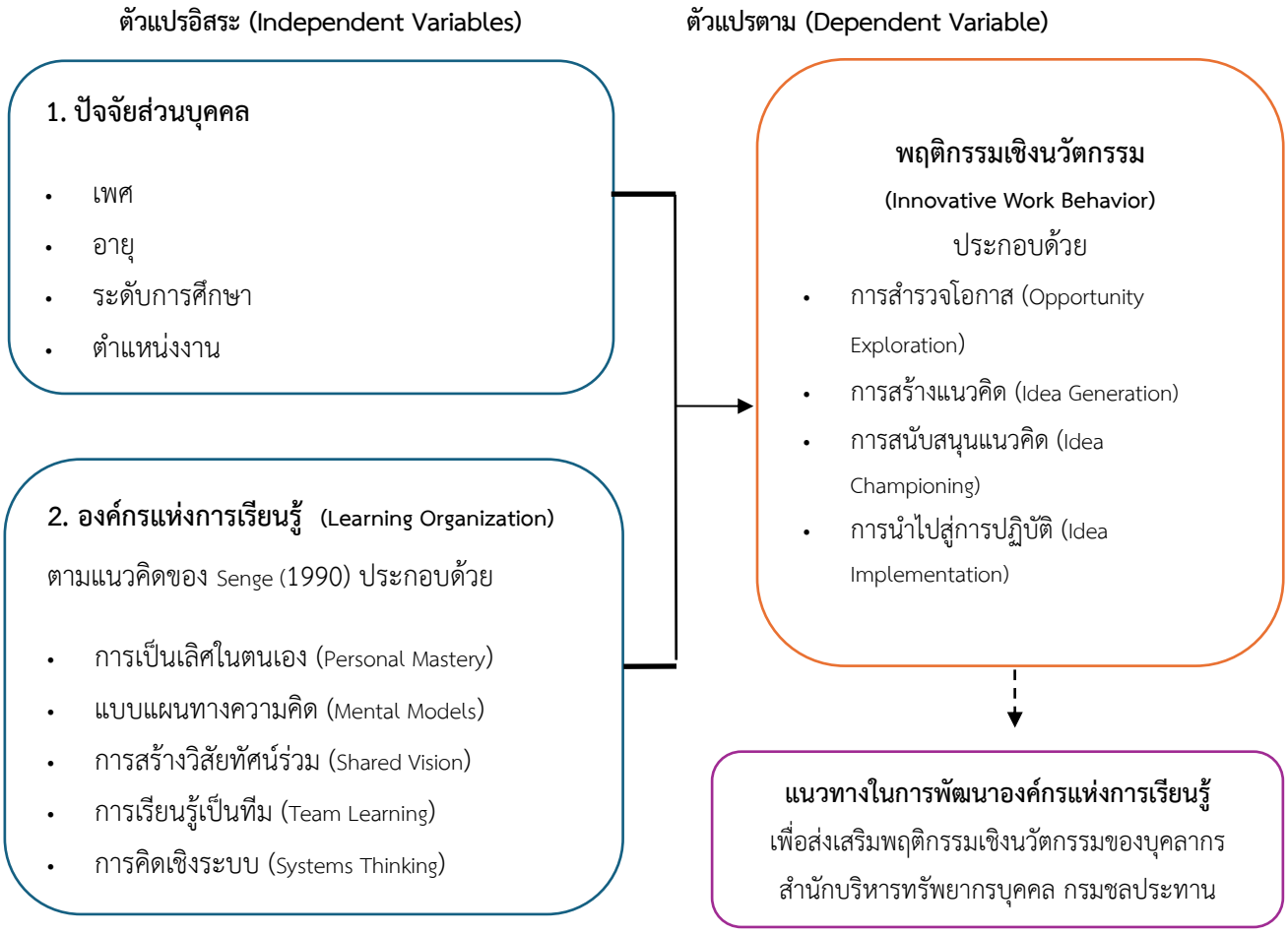
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของ Senge (1990) เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรอิสระ ซึ่งอธิบายว่าการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การเป็นเลิศในตนเอง (Personal Mastery) แบบแผนทางความคิด (Mental Models) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) และการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ควบคู่กับ แนวคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ของ De Jong และ Den Hartog (2010) ซึ่งใช้เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรตาม โดยอธิบายกระบวนการทางพฤติกรรมนวัตกรรมในระดับบุคคล 4 ขั้นตอน ได้แก่ การสำรวจโอกาส (Opportunity Exploration) การสร้างแนวคิด (Idea Generation) การสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing) และการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation) นอกจากนี้ ยังรวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร

จากฐานแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็น กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดให้ ปัจจัยส่วนบุคคล และ องค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านตามแนวคิดของ Senge (1990) เป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรทั้ง 4 ขั้นตอนตามแนวคิดของ De Jong และ Den Hartog (2010) โดยมีข้อสมมติฐานว่า สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กรจะเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน แสดงออกซึ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Senge, 1990) และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (De Jong & Den Hartog, 2010) โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรจำแนก เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร ทั้งนี้ องค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วยมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร ส่วนพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมประกอบด้วยกระบวนการสร้างสรรค์และนำแนวคิดใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการพนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ รวมทั้งสิ้น 154 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน, 2569) ผู้วิจัยกำหนดขนาด

กลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 112 ชุด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล

(2) องค์กรแห่งการเรียนรู้

(3) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

(4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไป ทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ยอมรับที่กำหนดไว้ที่ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรกลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น LINE และระบบภายในองค์กร พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และยืนยันว่าข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ภายหลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 112 ชุด และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (jamovi) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ดังนี้

(1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลและระดับตัวแปร

(2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว โดยสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 112)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	35	31.25
หญิง	77	68.75
รวม	112	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	23	20.54
30–39 ปี	30	26.79
40–49 ปี	39	34.82
50 ปีขึ้นไป	20	17.86
รวม	112	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	20.54
ปริญญาตรี	58	51.79
ปริญญาโท	31	27.68
รวม	112	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	90	80.36
พนักงานราชการ	20	17.86
ลูกจ้างประจำ	2	1.79
รวม	112	100.00
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	49	43.75
5–10 ปี	14	12.50
11–15 ปี	13	11.61
มากกว่า 15 ปี	36	32.14

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รวม	112	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40–49 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.82 รองลงมาคือช่วงอายุ 30–39 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 26.79 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.54 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 51.79 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 27.68 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.54 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 80.36 รองลงมาคือพนักงานราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 และลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาคือมากกว่า 15 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 ช่วง 5–10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และช่วง 11–15 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.61 ตามลำดับ

2. ระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำแนกตามรายด้าน (n = 112)

องค์กรแห่งการเรียนรู้	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเป็นเลิศในตนเอง (Personal Mastery)	4.36	0.54	มาก
2. ด้านแบบแผนทางความคิด (Mental Models)	4.28	0.53	มาก
3. ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision)	4.06	0.68	มาก
4. ด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning)	4.43	0.54	มาก
5. ด้านการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking)	4.00	0.72	มาก
ภาพรวม	**4.22**	**0.51**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านการเป็นเลิศในตนเอง (Personal Mastery) ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.54) ด้านแบบแผนทางความคิด (Mental Models) ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.53) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 0.68) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านการคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) ($\bar{x}$ = 4.00, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

3. ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน จำแนกตามรายด้าน (n = 112)

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการสำรวจโอกาส (Opportunity Exploration)	4.45	0.48	มาก
2. ด้านการสร้างแนวคิด (Idea Generation)	4.23	0.63	มาก
3. ด้านการสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing)	4.08	0.64	มาก
4. ด้านการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation)	4.17	0.59	มาก
ภาพรวม	**4.23**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสำรวจโอกาส (Opportunity Exploration) ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านการสร้างแนวคิด (Idea Generation) ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.63) ด้านการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation) ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.59) และด้านการสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing) ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA และ Pearson's correlation coefficient สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	t / F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	0.86	0.392	ไม่แตกต่าง
อายุ	ANOVA	0.305	0.821	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ANOVA	0.14	0.873	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	ANOVA	0.50	0.606	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	ANOVA	2.50	0.064	ไม่แตกต่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 จากตารางที่ 4 พบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > .05$) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (IWB) ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน (n = 112)

ตัวแปร	LO	IWB
องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO)	1.000	.866***
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (IWB)	.866***	1.000

หมายเหตุ: LO แทน องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
IWB แทน พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior)
*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 5 พบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม เชิงนวัตกรรม (IWB) ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ในระดับสูงมาก ($r = .866$, $p < .001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่า เมื่อระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) เพิ่มขึ้น พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (IWB) ของบุคลากรจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลกรมชลประทาน

5. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน โดยใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปเป็น 6 ประเด็นสำคัญ ได้แก่1. การสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับนวัตกรรม โดยเสนอให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ตรงกันว่านวัตกรรมคือ การพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ภายใต้กรอบกฎหมายและระเบียบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

2. การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดการทำงานแบบแยกส่วน สนับสนุนการถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และต่อยอดแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกัน

3. การพัฒนาทักษะและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการทำงานในยุคดิจิทัล

4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรทดลองและพัฒนานวัตกรรม โดยสนับสนุนให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทดลอง และเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

5. การสร้างแรงจูงใจและการยกย่องบุคลากร เพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และพัฒนางาน รวมทั้งสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

6. การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรและระบบสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันองค์ความรู้ การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายในองค์กร

โดยสรุป ข้อเสนอแนะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า การส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรควรดำเนินการควบคู่กับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งด้านการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี

การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณที่พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสะท้อนว่าแนวทางดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นกรอบในการพัฒนาองค์กรเพื่อส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมและยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปการวิจัย

การวิเคราะห์ผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน (n = 112) สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ด้านการเป็นเลิศในตนเอง ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.54) ด้านแบบแผนทางความคิด ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.53) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ($\bar{x}$ = 4.06, S.D. = 0.68) และด้านการคิดเชิงระบบ ($\bar{x}$ = 4.00, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทานผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการสำรวจโอกาส ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ด้านการสร้างแนวคิด ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.63) ด้านการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.59) และด้านการสนับสนุนแนวคิด ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > .05$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลดังกล่าวไม่ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ของบุคลากร ในระดับสูงมาก ($r = .866$, $p < .001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงให้เห็นว่า เมื่อระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้สูงขึ้น พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรมีแนวโน้มอยู่ในระดับสูงขึ้นในทิศทางเดียวกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการคิดเชิงระบบ ($\bar{x}$ = 4.00) และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ($\bar{x}$ = 4.06) เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นในบรรดาองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จึงเสนอแนวทางพัฒนา ดังนี้ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ ควรพัฒนาการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนร่วมกัน รวมทั้งส่งเสริมการคิดเชิงระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถมองเห็น ความเชื่อมโยงของงานในภาพรวม ลดการทำงานแบบแยกส่วน และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ควรพัฒนาระบบสนับสนุนและผลักดันแนวคิดใหม่ (Idea Championing) โดยผู้บริหารควรสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณ เวทีนำเสนอผลงาน ระบบพี่เลี้ยง และระบบแรงจูงใจ เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาผลักดัน และนำแนวคิดสร้างสรรค์ไปทดลองใช้จนเกิดผลเป็นรูปธรรม รวมทั้งควรมีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลมาปรับปรุงและขยายผลภายในหน่วยงาน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผู้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลจำแนกตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.22, S.D. = 0.51) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการเรียนรู้เป็นทีม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน มีการส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกันและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Senge (1990) ที่ระบุว่าการเรียนรู้เป็นทีมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนศักยภาพขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กานต์จิรา ลิมศิริธง และคมกริช ไพฑูรย์ (2567) ที่พบว่าองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้ร่วมกันจะส่งผลให้ระดับวัฒนธรรมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง

2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{x}$ = 4.23, S.D. = 0.50) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการสำรวจโอกาส ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน รวมถึงการค้นหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ De Jong และ Den Hartog (2010) ที่อธิบายว่าการสำรวจโอกาสเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของกระบวนการพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษสุดา บูรณศักดิ์สถิตย์ (2562) ที่พบว่าบุคลากรที่มีการรับรู้โอกาสและการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรจะแสดงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง

3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานมีโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและให้โอกาสบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2017) ที่ระบุว่าสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นระบบจะช่วยลดความแตกต่างส่วนบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nazir และคณะ (2019) ที่พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรช่วยให้บุคลากรทุกกลุ่มแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับสูงโดยไม่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างทางประชากรศาสตร์

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในระดับสูงมาก ($r = .866$, $p < .001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการทำงานเป็นทีม มีความเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความมั่นใจและกล้าที่จะทดลองแนวคิดใหม่ ๆ ไปปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990) และ Marquardt (2002) ที่ระบุว่าระบบการเรียนรู้และการจัดการความรู้มีส่วนสนับสนุนการเกิดนวัตกรรมในองค์กร ตลอดจน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al Zeer และ Fijuljanin (2024) ที่ยืนยันว่าการเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่า ด้านการคิดเชิงระบบ ($\bar{x}$ = 4.00) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ($\bar{x}$ = 4.06) มีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นลำดับรองลงมาในบรรดาองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการคิดเชิงระบบและการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม เพื่อให้บุคลากรสามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของงานในภาพรวม และเชื่อมโยงเป้าหมายของตนเองกับเป้าหมายขององค์กร อันจะนำไปสู่การส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Senge (1990) ที่เน้นความสำคัญของการคิดเชิงระบบและการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร รวมถึงแนวคิดของ Watkins และ Marsick (2021) ที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และการเสริมพลังอำนาจบุคลากร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ ทองน้ำ วรมหัทธนกุล (2566) ที่เสนอว่า ผู้บริหารควรสนับสนุนทรัพยากร เปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอผลงาน และสร้างระบบแรงจูงใจเพื่อผลักดันแนวคิดใหม่ไปสู่การปฏิบัติจริง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากร สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการคิดเชิงระบบมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x}$ = 4.00) และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมมีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นลำดับรองลงมา ($\bar{x}$ = 4.06) หน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงของภารกิจและกระบวนงานในภาพรวม โดยอาจจัดกิจกรรมวิเคราะห์กระบวนงานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำการจัดทำแผนผังกระบวนงาน และการวิเคราะห์ปัญหาร่วมกันระหว่างส่วนงาน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจว่างานของตนมีความเกี่ยวข้องและส่งผลต่อการดำเนินงานของส่วนอื่นอย่างไร รวมทั้งช่วยลดการทำงานแบบแยกส่วนและส่งเสริมการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้บุคลากร ทุกระดับเข้าใจอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางพัฒนางาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่ของตนเองกับเป้าหมายขององค์กร และเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการเรียนรู้เป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43) ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานจึงควรนำจุดแข็งดังกล่าวมาใช้เป็นกลไกในการพัฒนาการคิดเชิงระบบและการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงาน การจัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ และการทำงานเป็นทีมข้ามส่วนงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาหรือพัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน การเรียนรู้เป็นทีมควรเชื่อมโยงกับปัญหาและงานจริงของหน่วยงาน ไม่ควรจำกัดเฉพาะการจัดประชุมหรือการอบรมเท่านั้น แต่ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมกันทดลอง ปรับปรุง และติดตามผลการพัฒนางาน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

1.3 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการสนับสนุนแนวคิด (Idea Championing) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในบรรดาองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ($\bar{x}$ = 4.08) สะท้อนให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะสามารถมองเห็นโอกาสและสร้างแนวคิดใหม่ได้ในระดับมาก แต่การผลักดันแนวคิดให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนยังเป็นประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา หน่วยงานจึงควรจัดให้มีช่องทางหรือเวทีสำหรับนำเสนอแนวคิดต่อผู้บริหาร รวมทั้งกำหนดกลไกในการพิจารณา คัดเลือก และสนับสนุนแนวคิดที่มีศักยภาพอย่างชัดเจนและโปร่งใส ผู้บริหารควรสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น เวลา งบประมาณ ข้อมูล เครื่องมือ และความร่วมมือจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงหรือที่ปรึกษา เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถพัฒนาแนวคิดให้มีความเป็นไปได้และนำไปทดลองใช้ได้จริง การสนับสนุนดังกล่าวจะช่วยลดช่องว่างระหว่างการมีแนวคิดกับการนำแนวคิดไปใช้ในการพัฒนางาน

1.4 หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทดลองและพัฒนานวัตกรรมผ่านโครงการนำร่องขนาดเล็กหรือการทดลองปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใต้ขอบเขตที่เหมาะสม โดยกำหนดปัญหา เป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดผลสำเร็จอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าแนวคิดที่นำมาทดลองก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือไม่ ควรสร้างบรรยากาศที่เปิดโอกาสให้บุคลากรกล้าคิด กล้าทดลอง และเรียนรู้จากผลที่เกิดขึ้น โดยไม่มุ่งตำหนิเมื่อการทดลองไม่ประสบผลสำเร็จ แต่ควรนำปัญหาและข้อจำกัดที่พบมาถอดบทเรียนและปรับปรุงแนวทางให้เหมาะสมยิ่งขึ้น แนวคิดหรือโครงการที่ประสบผลสำเร็จควรได้รับการเผยแพร่และขยายผลไปยังส่วนงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน

1.5 ควรส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการพัฒนางานให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานในยุคดิจิทัล โดยพัฒนาฐานข้อมูลองค์ความรู้กลางที่บุคลากรสามารถเข้าถึงและค้นหาได้ง่าย เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน บทเรียนจากการทำงาน แนวปฏิบัติที่ดี และตัวอย่างโครงการพัฒนางาน รวมทั้งสนับสนุนการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบติดตามงาน และระบบรับข้อเสนอเพื่อพัฒนางาน การใช้เทคโนโลยีควรมุ่งช่วยลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และสนับสนุนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับลักษณะงานและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้จริง

1.6 หน่วยงานควรกำหนดระบบแรงจูงใจและการยกย่องบุคลากรหรือทีมงานที่มีผลงานด้านการพัฒนางานและนวัตกรรม เช่น การมอบเกียรติบัตร การประกาศเกียรติคุณ การเผยแพร่ผลงานในเวทีของหน่วยงาน หรือการสนับสนุนให้นำผลงานไปขยายผล เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิด กล้าเสนอ และริเริ่มพัฒนางานอย่างต่อเนื่องระบบแรงจูงใจควรให้ความสำคัญทั้งกับผลสำเร็จของผลงานและกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากร เช่น ความพยายามในการทดลอง การทำงานร่วมกัน และการนำบทเรียนจากข้อผิดพลาดมาปรับปรุงงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้คุณค่ากับการเรียนรู้และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

1.7 ควรกำหนดระบบติดตามและประเมินผลการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาติดตาม และตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น จำนวนกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวนข้อเสนอพัฒนางาน จำนวนแนวคิดที่ได้รับการทดลองใช้ จำนวนโครงการที่นำไปใช้จริงหรือขยายผล ตลอดจนผลลัพธ์ด้านการลดขั้นตอน ระยะเวลา หรือความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ควรนำผลการติดตามมาถอดบทเรียนและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเผยแพร่ผลสำเร็จและบทเรียนที่ได้รับให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันและทำให้การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนโดยสรุป การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมควรดำเนินการอย่างเชื่อมโยงกัน ตั้งแต่การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การพัฒนาการคิดเชิงระบบ การใช้การเรียนรู้เป็นทีมเป็นกลไกในการแลกเปลี่ยนความรู้ การสนับสนุนให้บุคลากรเสนอและทดลองแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างแรงจูงใจ

ตลอดจนการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความรู้และแนวคิดของบุคลากรสามารถพัฒนาไปสู่การปฏิบัติและก่อให้เกิดผลลัพธ์ในการพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนัก กอง หรือหน่วยงานอื่นภายในกรมชลประทาน หรือศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีภารกิจแตกต่างกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถเปรียบเทียบบริบทขององค์กรแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างหลากหลาย

2.2 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร และความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาสาเหตุ ปัจจัยสนับสนุน อุปสรรค และข้อจำกัดในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น

2.4 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละด้านขององค์กรแห่งการเรียนรู้กับองค์ประกอบแต่ละด้านของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เพื่อให้ทราบว่าองค์ประกอบใดมีความสัมพันธ์กับการสำรวจโอกาส การสร้างแนวคิด การสนับสนุนแนวคิด และการนำแนวคิดไปสู่การปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ ตรงจุดยิ่งขึ้น

2.5 ควรดำเนินการวิจัยเชิงติดตามระยะยาว เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของระดับองค์กรแห่งการเรียนรู้และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมก่อนและหลังการดำเนินโครงการพัฒนาองค์กรหรือบุคลากร รวมทั้งประเมินความต่อเนื่องและความยั่งยืนของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างละเอียด จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว ตลอดจนเพื่อน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ความช่วยเหลือ และการสนับสนุนในทุกด้านตลอดระยะเวลาการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ หากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัย ผู้วิจัยขอมอบคุณประโยชน์ดังกล่าวแก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมชลประทาน. (2567). รายงานผลการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567.

กมลทิพย์ อินแก้วเครือ, และ สิทธิพงศ์ บุญผดุง. (2567). แนวทางการบริหารสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. *วารสารสังคมศาสตร์และการจัดการราชภัฏสวนสุนันทา*, *8*(1), 1–15.

กานต์จิรา ลิมศิริธง, และ คมกริช ไพฑูรย์. (2567). วัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เอื้อต่อธุรกิจเทคโนโลยีบ่งชี้อัตโนมัติในยุคเทคโนโลยีพลิกผัน. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, *9*(8), 1557–1572.

เกษสุดา บูรณศักดิ์สถิตย์. (2562). *พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ทองน้ำ วรมหัทธนกุล. (2566). *การพัฒนารูปแบบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จากการเปลี่ยนแปลงดิจิทัลของธุรกิจธนาคารในประเทศไทย* (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน. (2566). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน พ.ศ. 2566–2570*. กรมชลประทาน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2567). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน. (2567). *แผนปฏิบัติการด้านทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน*. กรมชลประทาน.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน. (2569). *ข้อมูลจำนวนบุคลากรสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมชลประทาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569*. กรมชลประทาน.

อินทิรา อำมโภช, และ สุมน อินทร์รักษ์. (2566). การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้กับแนวปฏิบัติวิถีใหม่ของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, *13*(2), 120–132.

Al Zeer, A., & Fijuljanin, F. (2024). Unearthing the influence of work environment on innovative work behavior: Mediated by Learning Organization and employee engagement. *Journal of Organizational Change Management*, *37*(1), 88–104.

De Jong, J. P. J., & Den Hartog, D. N. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, *19*(1), 23–36.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (2014). *Organizational behavior: Key concepts, skills & best practices*. McGraw-Hill.

Marquardt, M. J. (2002). *Building the learning organization: Mastering the 5 elements for corporate learning* (2nd ed.). Palo Alto, CA: Davies-Black Publishing.

Nazir, S., Shafi, A., Atif, M. M., Qun, W., & Abdullah, S. M. (2019). How organizational justice and perceived organizational support facilitate employees' innovative behavior at work. *Employee Relations*, *41*(6), 1288–1311.

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

Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York, NY: Doubleday.

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2021). *Building the learning organization*. Wiley.

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

Factors Affecting Employee Engagement Office of the Permanent Secretary, Ministry of Justice

ฐิติวุฒิ เมืองเหลา1 , สุรชัย ศิริไกร2
Thitiwut Muanglao1, Surachai Sirikrai2
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม1
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม2
E-mail: thitiwut6001@gmail.com1 , surachai.si@spu.ac.th2

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (2)ปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (3) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม และ (4) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ (1) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (4) ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน และปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับร้อยละ 70.20 และ 72.90

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร; ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ; ปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) to study the factors of work characteristics performed of personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice. (2) to study the factors of work experiences of personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice. (3) to study the of commitment to the organization of Personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice, and (4) to study factors of work characteristics and work experience factors affected organizational commitment of personnel in the Permanent Secretary Office,

Ministry of Justice. The sample consisted of 223 people. The research instrument was a questionnaire. The results of the entire reliability test were 0.91. Statistics used in data analysis included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and analysis of multiple regression equations.

The research results found that the respondents had their overall opinions (1) Factors of work characteristics performed by personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice at the high level. (2) Factors of work experiences of personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice at the high level. (3) Organizational commitment of personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice at the high level, and (4) The factors of work characteristics included the challenge of the work aspect, progress in the work aspect, and the feedback of the work aspect, and the factors of work experience included attitudes towards co-workers and the organization aspect, feeling that oneself was important to the organization aspect and the strong desire to remain a member of the organization aspect affected to organizational commitment of personnel in the Permanent Secretary Office, Ministry of Justice with a statistical significance of 0.05 level. Altogether, the prediction coefficient was 70.20 and 72.90 percent.

Keywords: Organizational Commitment; Job Characteristics; Work Experience Factors

บทนำ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ อย่างเป็นองค์ประกอบเพื่อร่วมผลักดันให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญ ก็คือบุคลากร เพราะบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายดังนั้นองค์กรต้องสร้างให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรคือการเสริมสร้างให้บุคลากรภายในองค์กรมีการแสดง สภาวะทางพฤติกรรมทางด้านความรู้สึกคือการแสดงออกถึงความรักความซื่อสัตย์และการจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรรวมถึงการมีความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กรโดยมีความสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถก้าวไปถึงเป้าหมาย ตลอดจนมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรตลอดจนมีความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ เพื่อสร้างผลงานดี ๆ ให้กับองค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ (รมิตา ประวัติ, 2564)

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงยุติธรรมและราชการที่คณะรัฐมนตรีมิได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมใดกลุ่มหนึ่งในสังกัดกระทรวงยุติธรรมโดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการในกระทรวงยุติธรรมให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการกระทรวงยุติธรรม เสนอแนะนโยบายของกระทรวงยุติธรรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายจากรัฐมนตรี จัดทำแผนแม่บทกระทรวงยุติธรรม การบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินการประชาสัมพันธ์ และดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงยุติธรรม มีการทำงานที่แตกต่างกันตามความรับผิดชอบ ดังนั้น การดำเนินงานของทุกหน่วยงานเปรียบเสมือนวงล้อในการขับเคลื่อนที่จะต้องหมุนตามกันไป โดยมีการวางแผนการดำเนินงานเป็นกรอบมีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของผู้บริหารและบรรลุตามวัตถุประสงค์ และมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานราชการทั้งสิ้น 503 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล,

2568) ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมประสบกับปัญหาการโอน ย้าย ลาออกบุคลากรส่วนใหญ่จะโอนกลับภูมิลำเนาของตัวเอง ซึ่งหน่วยงานที่ข้าราชการ ดังกล่าว โอนย้ายไปจะเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงยุติธรรมด้วยกัน เช่น สำนักงานยุติธรรมจังหวัดกรมสอบสวนคดีพิเศษ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด รวมทั้งหน่วยงานภายนอกกระทรวงยุติธรรม เช่น ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง สำนักงานอัยการสูงสุด องค์การอิสระต่าง ๆ และองค์การมหาชนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรม ส่วนบุคลากร ที่ลาออก เนื่องจากอายุราชการใกล้จะถึงกำหนดที่จะได้รับบำนาญแล้ว และอีกส่วนลาออกเพื่อไปประกอบอาชีพส่วนตัว สำหรับพนักงานราชการที่บรรจุเข้ามาก็มีอัตราลาออกที่สูง เนื่องจากสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กร ค่อนข้างสูง เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทำให้พนักงานราชการสามารถสอบบรรจุเป็นข้าราชการในหน่วยงานต่าง ๆ ได้จึงส่งผลให้องค์กรต้องเปิดสอบคัดเลือกพนักงานราชการอยู่เป็นประจำหรือเลือกสรรจากบัญชีของหน่วยงานอื่นที่เป็นที่ยอมรับ (กองบริหารทรัพยากรบุคคล, 2568)

ปัญหาข้างต้น จึงส่งผลให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติงานและการทดแทนตำแหน่งของ ผู้ที่โอน ย้าย ลาออก ของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งองค์กรต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงาน การโอน ย้าย ลาออก จึงส่งผลให้องค์กรขาดแคลนบุคลากรและสูญเสียบุคลากร ที่มีความรู้มีประสบการณ์ และความชำนาญงานในการปฏิบัติงาน ต้องใช้เวลานานในการปรับตัวเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลที่มาทดแทนเหล่านั้น ยังไม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรทำให้ไม่สามารถสานต่องานได้ทันท่วงที ต้องใช้เวลาในการปรับตัวเรียนรู้งาน และเกิดปัญหางานล้นคน เมื่อปัญหาเหล่านั้น เกิดขึ้นช้าๆ บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายทำให้เกิดวงจรของการโอน ย้าย ลาออก (ภูษณิศา หงษ์ร่อน, 2560) นอกจากนั้น ผู้วิจัย ในฐานะที่เป็นบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งทำงานเกี่ยวกับด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงาน ได้สัมภาษณ์และสนทนากลุ่มบุคลากรหน่วยงานในสังกัด พบว่า บุคลากรมีความต้องการให้จัดกิจกรรมฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสารสนเทศในปัจจุบัน โดยให้เพิ่มหลักสูตรการอบรม เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมีความสำคัญเป็นอย่างมากและเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตและการทำงาน การศึกษาและการสื่อสาร ทำให้การดำเนินงานต่างๆ สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา หากไม่มีการเรียนรู้เพิ่มเติม อาจทำให้ใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ หรือเกิดความผิดพลาดได้ การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ยังมีไม่ครอบคลุมต่องานที่ปฏิบัติ ไม่มีการถ่ายทอดงานทำให้บุคลากรขาดประสบการณ์ในการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานบุคลากรได้รับมอบหมายงานที่ล้นมือ และไม่ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ จึงทำให้บุคลากรทำงานล่าช้างานล้นมือไม่มีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ และยังพบว่า ลักษณะงานที่ทำไม่มีความท้าทาย ไม่มีความก้าวหน้าในงาน มีความรู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญ เกิดทัศนคติต่อเพื่อนในที่ทำงาน และไม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ขาดความเต็มใจที่จะใช้แรงกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงาน ความปรารถนาที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ทำให้บุคลากรเกิดการโอน ย้าย ลาออก ส่งผลกระทบต่อองค์กร ต้องสูญเสียงบประมาณในกระบวนการบริหารงานบุคคลและกระทบต่อบุคลากรที่คงอยู่ต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น และปัญหาเหล่านี้ ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความศรัทธา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้เกิดแก่บุคลากรและการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร เพราะหากบุคลากรทุกคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
3. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม
4. เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม จำนวน 20 หน่วยงาน ทั้งหมด 503 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล, 2568)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Steer 1977, ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ 2562)

1. ด้านความท้าทายของงาน
2. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
3. ด้านผลป้อนกลับของงาน

ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Steer 1977, ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ 2562)

1. ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร
2. ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
3. ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

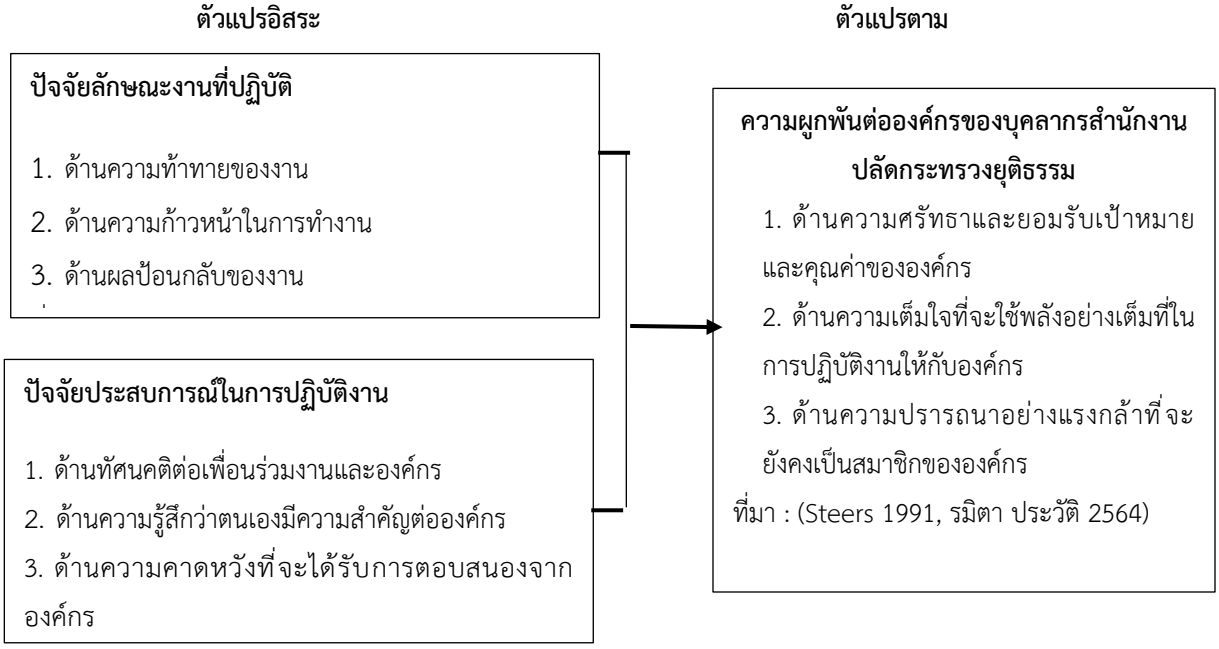
2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Steers 1991, รมิตา ประวัติ 2564)

1. ด้านความศรัทธาและยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ - กรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร ย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเกิดผลลัพธ์ต่อองค์กรที่ดี นักวิชาการได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

Steers (1977) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents) และผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดจากความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และระดับประสบการณ์ 2. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่แต่ละบุคคลได้รับมอบหมายให้เกิดผลลัพธ์ของงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความท้าทายในงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านผลป้อนกลับ ของงาน และ 3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) คือ ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลที่รับรู้จากการทำงานในองค์การนั้นๆ ได้แก่ ด้านทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร ด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร

Steers (1991) ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพัน ไว้ 3 ประการ ได้แก่ 1. ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ 2. ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร หมายถึง บุคลากรที่ยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายทำงานให้กับองค์กร รวมทั้งมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยความเต็มใจ และ 3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกของ

องค์กร หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการจะอยู่ในองค์กรเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

สรุปได้ว่า องค์ประกอบความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ด้วยความเต็มใจ ความทุ่มเท ความพยายาม ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อแก้ไขและพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย มีความสำคัญอย่างยิ่งที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรเกิดความผูกในงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากแนวคิด ทฤษฎีและปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ดังกล่าว สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันขององค์กร เป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญ คือ ด้านความท้าทายในงาน เป็นความรู้สึกถึงความ น่าสนใจความกระตือรือร้นของบุคลากร ที่มีต่อการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถมาในการ ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน มีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับได้รับความดีความชอบและผลลัพธ์ของ งานที่ได้รับคำยกย่อง ชมเชย ทำให้เกิดความทุ่มเทและตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุง การปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้ประสบผลสำเร็จทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเกิดทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร สามารถติดต่อสัมพันธ์เข้ากับสังคมได้ดี มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่า ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานสำคัญเป็นที่ยอมรับจากเพื่อร่วมงานว่าเป็นผู้มี ความสามารถในการทำงาน และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ในเรื่องของการ พิจารณาความดีความชอบ การเติบโตในสายงาน รวมไปถึงได้รับค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งตามความ เหมาะสมและเป็นธรรม ส่งผลให้เกิดความผูกพันกับองค์กรได้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) ได้แก่ (1) ด้านความท้าทายในงาน (2) ด้านความก้าวหน้า ของงาน และ(3) ด้านผลป้อนกลับของงาน และปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experiences) ได้แก่ (1) ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (2) ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และ (3) ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำทั้ง 2 ปัจจัย มากำหนดเป็นแปรต้น ที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากรคือบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมจำนวนทั้งสิ้น 503 คนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ และพนักงานราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตร ของทาโร่ ยามาเน่ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จำนวน 223 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ(Stratified sampling) จากหน่วยงานทั้งหมด 20 หน่วยงาน และสุ่มโดยวิธีแบบสะดวก (convenient) โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานในสังกัด (ส่วนกลาง)	บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม	
	จำนวน (คน)	การสุ่มตัวอย่าง (คน)
กองกลาง	51	23
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	65	29
กองบริหารการคลัง	58	26
กองการต่างประเทศ	18	8
กองออกแบบและก่อสร้าง	30	13
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	35	16
กองกฎหมาย	38	17
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	55	24
สถาบันพัฒนาบุคลากรกระทรวงยุติธรรม	23	10
กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	8	3
กลุ่มพัฒนาระบบบริหารกระทรวงยุติธรรม	9	4
สำนักผู้ตรวจราชการกระทรวงยุติธรรม	18	8
กองพัฒนานวัตกรรมการยุติธรรม	19	9
สำนักงานกลุ่มภารกิจอำนวยความยุติธรรม	6	3
สำนักงานกลุ่มภารกิจบริหารความยุติธรรม	5	2
สำนักงานกลุ่มภารกิจพัฒนาพฤตินิสัย	5	2
ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต	9	4
ศูนย์บริการร่วม กระทรวงยุติธรรม	19	8
สำนักงานกองทุนยุติธรรม	22	10
กองประสานราชการยุติธรรมจังหวัด	10	4
รวม	**503**	**223**

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cornbrash's alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ เป็นคำถามปลายปิด (Close Ended)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เกณฑ์การให้คะแนนตามวิธี Likert Scale มีเกณฑ์การให้น้ำหนักเท่ากับ 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมี ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า โดยเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธี Likert Scale เกณฑ์การให้น้ำหนักเท่ากับ 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เกณฑ์คะแนนตามวิธี Likert Scale เกณฑ์การให้น้ำหนักเท่ากับ 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยการได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยขอความร่วมมือจากบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแปรและนำเสนอต่อไป

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารอินเทอร์เน็ตและนำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาทำการสรุปวิเคราะห์ผล เพื่อประกอบการศึกษาและนำมาใช้เป็นทฤษฎีรองรับผลงานวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพัน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยใช้วิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple regression analysis) ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ โดยการกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 223 คน เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้วทำการตรวจสอบ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	80	35.90
	หญิง	143	64.10
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 31 ปี	39	17.50
	31 - 40 ปี	67	30.00
	41 - 50 ปี	96	43.00
	มากกว่า 50 ปี	21	9.40
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	21	9.40
	ปริญญาตรี	121	54.30
	สูงกว่าปริญญาตรี	81	36.30
ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	145	65.00
	พนักงานราชการ	78	35.00
ประสบการณ์ทำงาน	1 - 5 ปี	83	37.20
	6 - 10 ปี	80	35.90
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	60	26.90
รายได้	น้อยกว่า 15,000 บาท	5	2.20
	15,000 - 30,000 บาท	168	75.30
	มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	50	22.40
	รวม	**223**	**100.00**

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 223 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.10 มีอายุ 41–50

ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.30 ปฏิบัติงานในตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีประสบการณ์ทำงาน 1–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.20 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 15,000–30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75.30

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ (1) ด้านความท้าทายของงาน (2) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (3) ด้านผลป้อนกลับของงาน ทำการวิเคราะห์ชุดข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ได้ผลการวิเคราะห์ชุดข้อมูล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ภาพรวม)

ลำดับ	ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความท้าทายของงาน	4.08	0.72	มาก
2	ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.95	0.77	มาก
3	ด้านผลป้อนกลับของงาน	3.96	0.82	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	**3.99**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.99, S.D.= 0.71) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความท้าทายของงาน ($\bar{X}$=4.08, S.D.= 0.72) รองลงมา คือ ด้านผลป้อนกลับของงาน ($\bar{X}$=3.96, S.D.=0.82) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($\bar{X}$= 3.95, S.D. = 0.77) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ระดับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากร

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ภาพรวม)

ลำดับ	ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	3.97	0.80	มาก
2	ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	3.96	0.81	มาก
3	ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	3.72	0.82	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	**3.88**	**0.74**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.88, S.D.=0.74) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ($\bar{X}$=3.97, S.D.=0.80) รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ($\bar{X}$=3.96, S.D.=0.81) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ($\bar{X}$=3.72, S.D.=0.82) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม (ภาพรวม)

ลำดับ	ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร	4.02	0.77	มาก
2	ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร	4.31	0.76	มากที่สุด
3	ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.50	0.99	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวม	**3.94**	**0.71**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.94, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.31, S.D.=0.76) รองลงมา คือ ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.02, S.D.=0.77) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.50, S.D.=0.99) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ปัจจัยที่ศึกษา	ตัวแปรที่ส่งผล	β (Beta)	t	p-value	R^2	ผลการทดสอบสมมติฐาน
ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ความก้าวหน้าในการทำงาน	0.338	4.897	0.000*	rowspan="3" 0.702	**ยอมรับ H_1**
	ผลป้อนกลับของงาน	0.289	4.368	0.000*		
	ความท้าทายของงาน	0.285	4.880	0.000*		
ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ	ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร	0.456	7.110	0.000*	rowspan="3" 0.729	**ยอมรับ H_1**
	ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร	0.289	5.049	0.000*		
	ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร	0.179	2.964	0.003*		

หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 70.20 (R^2 = 0.702) ทั้งนี้ ตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (β = 0.338) รองลงมา คือ ด้านผลป้อนกลับของงาน (β = 0.289) และ ด้านความท้าทายของงาน (β = 0.285) จึงยอมรับสมมติฐาน H_1 นอกจากนี้ ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 72.90 (R^2 = 0.729) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร (β = 0.456) รองลงมา คือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (β = 0.289) และ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (β = 0.179) จึงยอมรับสมมติฐาน H_1

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นตำแหน่งข้าราชการ มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท

2. สรุปผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านความท้าทายของงาน รองลงมา คือ ด้านผลป้อนกลับของงาน และลำดับสุดท้าย คือ ด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านความท้าทายของงาน พบว่า งานปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องอาศัยความกระตือรือร้น ความท้าทาย และความรู้ความสามารถอยู่สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูง

2.2 ด้านผลป้อนกลับของงาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูง

2.3 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การปฏิบัติงานสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับ ไปใช้ในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูง

3. สรุปผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ

ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร รองลงมา คือ ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่า องค์กรที่มีภาพพจน์ และการบริหารงานที่ดี มีค่าเฉลี่ยสูง

3.2 ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร พบว่า ได้รับมอบหมายให้ดูแลงานที่มีสำคัญของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูง

3.3 ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร พบว่า หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูง

4. สรุปผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ภาพรวม เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร รองลงมา คือ ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

4.1 ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร พบว่า มีความเชื่อมั่น ศรัทธา และภาคภูมิใจในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูง

4.2 ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร พบว่า ท่านมีความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

4.3 ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร พบว่า ท่านมีความยินดีที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กร และตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้จนเกษียณอายุราชการ มีค่าเฉลี่ยสูง

5. สรุปการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

จากผลการศึกษาระดับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พบว่า ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ลักษณะงานที่ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น แก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในงานที่ปฏิบัติได้ รวมถึงการได้รับพิจารณาความดีความชอบจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร ย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลเกิดผลลัพธ์ต่อองค์กรที่ดี คือ ปัจจัยลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องโดยละเอียด เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน ด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย งานวิจัยของ ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ รมิตา ประวัติ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความท้าทายของงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และผลป้อนกลับของงาน ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุทธิเมธว์ เกื้อกอบ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ ด้านความท้าทายของงาน และด้านความก้าวหน้าของงานอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บุคลากรส่วนใหญ่ ตำแหน่ง เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ ตำแหน่ง เป็นอาจารย์ อายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพการจ้างงาน คือ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณแผ่นดิน ไม่เคยมีประสบการณ์การเคยเป็นนักวิชาการอาจารย์ หรือวิทยากรในหน่วยงานอื่น อายุงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท จบการศึกษาจากสถาบันภาครัฐในประเทศ ภาพลักษณ์ของการทำงานคือ มีความมั่นคง ก้าวหน้าเติบโต สามารถสับเปลี่ยนงานและใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อแข่งขันให้ประสบความสำเร็จได้ เลยมีผลทำให้บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

จากผลการศึกษาระดับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พบว่า ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ คือ การได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นตลอดจนทำงานในลักษณะเป็นทีม เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเองและเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็ช่วยเหลือกันได้รับมอบหมายให้ดูแลงานสำคัญ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน การได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องของการพิจารณาความดี ความชอบ รวมไปถึงค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การเติบโตในสายงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรย่อมเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคลที่รับรู้จากการทำงานในองค์การนั้นๆ คือ ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experiences) ได้แก่ ด้านทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร ทั้งนี้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย งานวิจัยของ ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ รมิตา ประวัติ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ ด้านทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กรอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุทธิเมธว์ เกื้อกอบ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บุคลากรส่วนใหญ่ ตำแหน่งเป็นอาจารย์ อายุ 31 - 40 ปี มีสถานภาพการจ้างงาน คือ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณแผ่นดิน ไม่เคยมี ประสบการณ์การเคยเป็นนักวิชาการอาจารย์ หรือวิทยากรในหน่วยงานอื่น อายุงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท จบการศึกษาจากสถาบันภาครัฐในประเทศ มีความคิด ทัศนคติ อุดมการณ์ ความเชื่อรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมที่ยึดมั่นตามแนวทางหล่อหลอมให้เกิดการสืบทอดหรือเรียกว่าค่านิยม เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับรสนิยม

ความคิด ความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เลยมีผลทำให้บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

จากผลการศึกษาจากผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บุคลากรมีความเชื่อมั่นภาคภูมิใจ ศรัทธาตามเป้าหมาย มีความพยายามอย่างเต็มที่ ที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ สติปัญญา ในการปฏิบัติงาน และมุ่งมั่นตั้งใจ จะรักษาผลประโยชน์และปกป้องชื่อเสียงขององค์กรและตั้งใจจะทำงาน จนเกษียณอายุราชการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Steers (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เกิดจากความเชื่อมั่น ความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคลากรที่มีความผูกพันจะมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ความทุ่มเท ความพยายาม ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อแก้ไขและพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยความผูกพัน 3 ประการ ได้แก่ ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย งานวิจัยของ ทัศนีย์ ปวรวรรฒน์ (2567) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของ โมรยา วิเศษศรีม (2564) ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ รมิตา ประวัติ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ด้านความศรัทธาและการยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติและปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านความท้าทายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านผลป้อนกลับของงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ด้านทัศนคติเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ งานวิจัยของ ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัย

ของ รมิตา ประวัติ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย ด้านความท้าทายของงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และผลป้อนกลับของงาน และปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร คือ ด้านทัศนคติกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญในองค์กร และด้านความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองในองค์กร ภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมครั้งนี้ ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม และยึดหลักความรู้ความสามารถเป็นสำคัญในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ควรส่งเสริมการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานโดดเด่นอย่างเหมาะสม รวมถึงสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านการอบรม การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการพิจารณาค่าตอบแทนและความดีความชอบที่เป็นธรรม ซึ่งจะช่วยสร้างแรงจูงใจ ส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร และยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

1.2 ปัจจัยประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยยึดหลักความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพตามผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของบุคลากร ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดี การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพผ่านการมอบหมายงานที่มีความสำคัญ พร้อมทั้งได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

1.3 ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หน่วยงานควรส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งปลูกฝังจิตสำนึกในการอุทิศตน เสียสละ และร่วมรับผิดชอบต่อความสำเร็จขององค์กร ควรสนับสนุนการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือและความมั่นคงในอาชีพ เพื่อเสริมสร้างความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ลดแนวโน้มการลาออก และส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและประโยชน์สูงสุดขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

2.1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มข้าราชการและพนักงานราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม ส่วนกลาง เท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมบุคลากรทุกประเภท รวมทั้งหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นและ

พฤติกรรมของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับบริบทขององค์กรยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายผลการศึกษาได้อย่างครอบคลุม และ ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์กับประเด็นที่ศึกษา เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากหลายภาคส่วนซึ่งข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลักเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อธิบายแนวทาง ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินไปได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณท่านปลัดกระทรวงยุติธรรม หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม หัวหน้า กลุ่ม/ฝ่าย ข้าราชการและพนักงานราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรมทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ที่เปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าสามารถศึกษาค้นคว้าและดำเนินการวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการมหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และส่งเสริมทักษะทางวิชาการอันทรงคุณค่า ทำให้ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ท้ายที่สุดนี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณครอบครัว และเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่ได้ให้กำลังใจและอยู่เคียงข้างในทุกช่วงเวลาของการศึกษาและการทำวิจัย จนสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ทัศนีย์ ปวรวรรฒน์. (2567). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 3(6), 6–9.

ธิดารัตน์ สวนเศรษฐ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยบูรพา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภูษณิศา หงษ์ร่อน. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการไทย: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

โมรยา วิเศษศรี. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1(4), 6–12.

รมิตา ประวัติ. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา* (งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

วุทธิเมธว์ เกื้อกอบ. (2559). *ความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2568ก). *ข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม*. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2569. จาก https://www.moj.go.th/news/1549

สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม. (2568ข). *รายชื่อหน่วยงานในสังกัด (ส่วนกลาง)*. กองบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2569. จาก https://www.moj.go.th/attachments/20260424160225_74471.pdf

Steers, R. M. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. Administrative Science Quarterly, 22(4), 46–56.

Steers, R. M. (1991). *Motivation and work behavior*. McGraw-Hill.

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

ORAL 4

ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

Digital Skill Factor Affecting the Efficiency of Electronic Service Delivery among Personnel of Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province

ณัฐมล สุวรรณเจริญ[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Nattamon Suwancharoen, Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501280@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3) ศึกษาอิทธิพลของทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test, F-test, Pearson Correlation และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล รองลงมาคือ ความปลอดภัยทางดิจิทัล ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน และทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลตามลำดับ (2) ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การลดขั้นตอนการดำเนินงาน และความถูกต้องตามลำดับ (3) ผลการเปรียบเทียบพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน และ (4) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าทักษะดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล และความปลอดภัยทางดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 48.6 (R^2 = 0.486)

คำสำคัญ: ทักษะดิจิทัล, ประสิทธิภาพการให้บริการ, เทศบาลเมืองป่าตอง

ABSTRACT

This quantitative research aimed to: (1) examine the level of digital skills among personnel of Patong Municipality, Kathu District, Phuket Province; (2) investigate the level of efficiency in electronic service delivery; (3) analyze the influence of digital skills on the efficiency of electronic service delivery; and (4) compare the efficiency of electronic service delivery based on the personnel's demographic characteristics. The sample consisted of 200 personnel from Patong Municipality. Data were collected using questionnaires and analyzed through percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA (F-test), Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis at the 0.05 significance level.

The findings revealed that: (1) The overall level of digital skills among personnel was at the highest level, with digital data management being the highest, followed by digital security, basic digital technology skills, and digital communication and service skills, respectively. (2) The overall efficiency of electronic service delivery was at the highest level, led by service accessibility, service speed, operational step reduction, and service accuracy, respectively. (3) Personnel with different gender, age, job position, work experience, and duration of digital system usage demonstrated significantly different levels of electronic service efficiency at the 0.01 level, whereas educational background showed no significant difference. (4) Multiple regression analysis indicated that all four dimensions of digital skills—basic digital technology skills, digital data management, digital communication and service skills, and digital security—had a positive and statistically significant influence on electronic service efficiency at the 0.05 level, jointly explaining 48.6% of the variance 48.6 (R^2 = 0.486)

Keywords: Digital Skills, Service Efficiency, Patong Municipality

บทนำ

การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นนโยบายสำคัญที่ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐทุกระดับต้องปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถเข้าถึงได้ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะในพื้นที่เมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ความคาดหวังของประชาชนและนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2565)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล หากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะ ความรู้ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสมย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2563) ทั้งนี้ บุคลากรจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริการประชาชน หากบุคลากรมีความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลตามกรอบสมรรถนะดิจิทัล (European Commission, 2016) จะสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของ Hood (1991) และแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Emerson (1911) ที่เน้นย้ำความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

เทศบาลเมืองป่าตอง ในฐานะพื้นที่เมืองท่องเที่ยวสำคัญที่มีประชากรและชาวต่างชาติใช้บริการจำนวนมาก ประสบความท้าทายในการยกระดับการให้บริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงประจักษ์ นำไปใช้วางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรได้อย่างตรงจุด ทั้งในด้านการฝึกอบรม การกำหนดนโยบายพัฒนาทักษะดิจิทัล และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นหน่วยงานท้องถิ่นดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับใด
3. เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต อย่างไร
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

2. บุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันและมีประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

3. ขอบเขตด้านเวลา

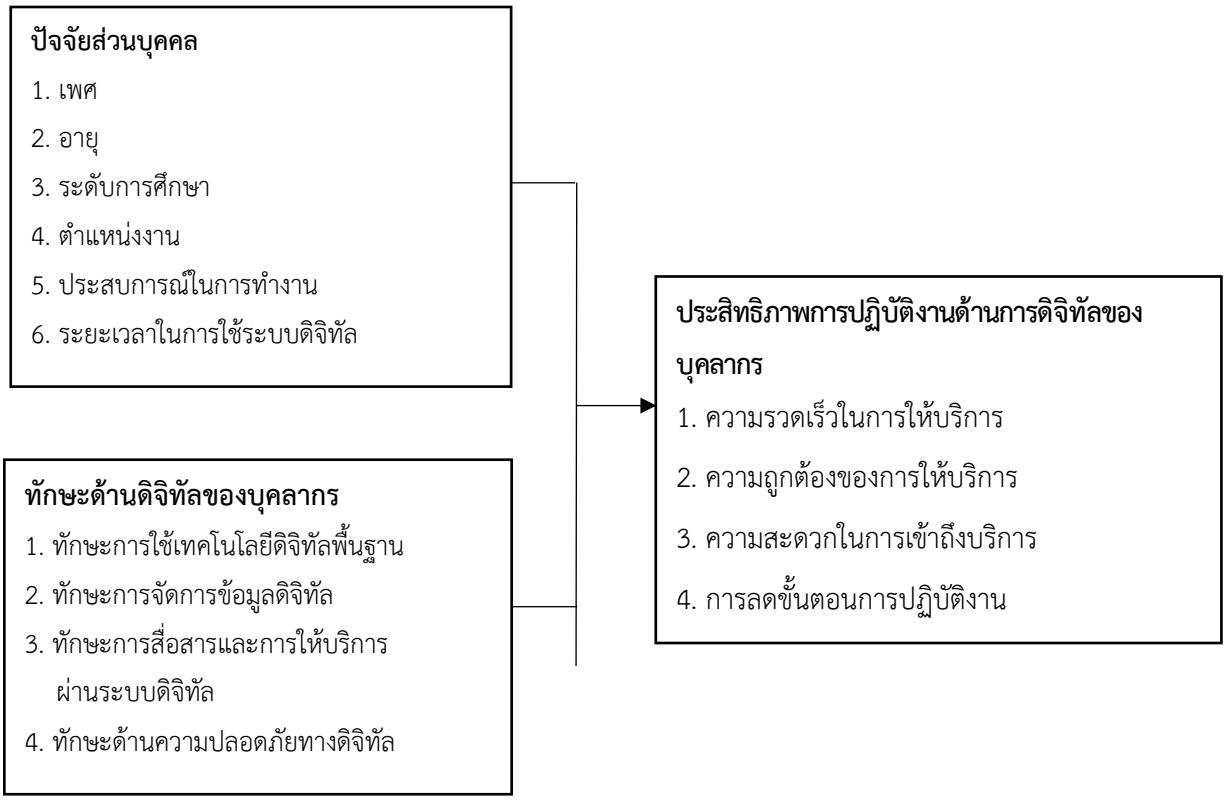
เมษายน 2569 - กรกฎาคม 2569

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน (กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองป่าตอง ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยสังเคราะห์กรอบแนวคิดจาก DigComp 2.0 ของ European Commission (2016) แนวทางสมรรถนะดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ. (2563) แนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Emerson (1911) และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ของ Hood (1991) ร่วมกับการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดให้ปัจจัยส่วนบุคคลและทักษะดิจิทัลของบุคลากร ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน การจัดการข้อมูล การสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล และความปลอดภัยทางดิจิทัล เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งครอบคลุมด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน (กองการเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองป่าตอง ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และ ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตองที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จำนวน 200 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามสะดวก (Accidental or Convenience Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร และสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

2.1 กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร ประกอบด้วย

1. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน
2. ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล
3. ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล
4. ทักษะด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล

และกำหนดตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

1. ด้านความรวดเร็ว
2. ด้านความถูกต้อง
3. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ
4. ด้านการลดขั้นตอนการดำเนินงาน

2.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ครอบคลุมทักษะการใช้เทคโนโลยี การจัดการข้อมูล การสื่อสารและการให้บริการ ความปลอดภัย และการปรับตัวสู่นวัตกรรมดิจิทัล (3) ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และการลดขั้นตอนการดำเนินงาน และ (4) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในลักษณะคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทุติยภูมิ จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยและข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปร และการสร้างเครื่องมือวิจัยและ ข้อมูลปฐมภูมิ จากบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง จำนวน 200 คน ซึ่งกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) และผู้วิจัยเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งเป็น สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Pearson's Correlation และ Multiple Regression Analysis เพื่อทดสอบความแตกต่าง ความสัมพันธ์ และอิทธิพลของทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 200 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 161 คน (ร้อยละ 80.5) มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด จำนวน 112 คน (ร้อยละ 56.0) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 177 คน (ร้อยละ 88.5) ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานจ้างมากที่สุด จำนวน 148 คน (ร้อยละ 74.0) มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 134 คน (ร้อยละ 67.0) และมีระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลทำงาน อยู่ระหว่าง 3 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 102 คน (ร้อยละ 51.0)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2.1 ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน	4.43	0.44	มากที่สุด
2.2 ด้านทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล	4.45	0.50	มากที่สุด
2.3 ด้านทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล	4.42	0.46	มากที่สุด
2.4 ด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล	4.43	0.43	มากที่สุด
รวม	**4.43**	**0.33**	**มากที่สุด**

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 2 พบว่าระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ($\bar{x}$ = 4.45, S.D. = 0.50) รองลงมาคือ ด้านความปลอดภัยทางดิจิทัล ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.43) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.46)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพการให้บริการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	0.42	มากที่สุด
3.2 ด้านความถูกต้องของการให้บริการ	4.40	0.45	มากที่สุด
3.3 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.43	0.42	มากที่สุด
3.4 ด้านการลดขั้นตอนการดำเนินงาน	4.41	0.46	มากที่สุด
รวม	4.42	0.32	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 3 พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสะดวกใน

การเข้าถึงบริการ ($\bar{x}$ = 4.4325, S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.4312, S.D. = 0.42) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความถูกต้องของการให้บริการ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.45)

4. ผลการเปรียบเทียบบุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	t-test	t = 4.907	0.000**	แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	F = 9.229	0.000**	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	t-test	t = -0.706	0.481	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	F = 9.355	0.000**	แตกต่าง
ประสบการณ์ในการทำงาน	One-way ANOVA	F = 14.283	0.000**	แตกต่าง
ระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	F = 7.317	0.001**	แตกต่าง

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขณะที่ ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ($p > 0.05$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 ได้รับการยอมรับบางส่วน โดยพบความแตกต่างใน 5 จาก 6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา

5. ผลการเปรียบเทียบทักษะดิจิทัลมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

การวิเคราะห์	ตัวแปร	ค่าสถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
Pearson Correlation	ทักษะดิจิทัลโดยรวม ⟶ ประสิทธิภาพการให้บริการ	r = 0.723	0.000**	มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง
	ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน	r = 0.561	0.000**	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
	ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล	r = 0.540	0.000**	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
	ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล	r = 0.525	0.000**	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
	ความปลอดภัยทางดิจิทัล	r = 0.424	0.000**	มีความสัมพันธ์เชิงบวก
Multiple Regression	ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน	β = 0.318, t = 5.739	0.000**	มีอิทธิพลเชิงบวก
	ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล	β = 0.284, t = 5.103	0.000**	มีอิทธิพลเชิงบวก
	ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล	β = 0.252, t = 4.517	0.000**	มีอิทธิพลเชิงบวก
	ความปลอดภัยทางดิจิทัล	β = 0.159, t = 2.946	0.004**	มีอิทธิพลเชิงบวก

ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะดิจิทัลมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทักษะดิจิทัลทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการได้ร้อยละ 48.6 (R^2 = 0.486) และด้านที่มีอิทธิพลสูงที่สุดคือ ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน (β = 0.318) รองลงมาคือ ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล (β = 0.284) ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล (β = 0.252) และ ความปลอดภัยทางดิจิทัล (β = 0.159) ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 ได้รับการยอมรับ

สรุป

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test / One-way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เมื่อสรุปผลการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรของเทศบาลเมืองป่าตอง

ผลการศึกษาพบว่าระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล รองลงมาคือ ความปลอดภัยทางดิจิทัล ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน และทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลตามลำดับ

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ การลดขั้นตอนการดำเนินงาน และความถูกต้องของการให้บริการตามลำดับ

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่บุคลากรที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน (ได้รับการยอมรับบางส่วนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้)

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน (ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล และความปลอดภัยทางดิจิทัล) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 48.6 (R^2 = 0.486) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรเป็นกุญแจสำคัญในการช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการภาครัฐได้อย่างเป็นรูปธรรม

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทศบาลเมืองป่าตองมีทักษะดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ครอบคลุมทั้งด้านทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ความปลอดภัยทางดิจิทัล ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน และทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล สะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดอบรม การส่งเสริมการเรียนรู้ และการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation) ทำให้บุคลากรมีโอกาสใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความชำนาญและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด DigComp 2.0 ของ European Commission (2016) ที่อธิบายว่าทักษะดิจิทัลเป็นสมรรถนะสำคัญของบุคลากรยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยการใช้เทคโนโลยี การจัดการข้อมูล การสื่อสาร และความปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของ สำนักงาน ก.พ. (2563) ที่กำหนดให้บุคลากรภาครัฐต้องมีสมรรถนะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในยุครัฐบาลดิจิทัล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบลวรรณ บุญแก้ว และคณะ (2568) ที่พบว่าบุคลากรเทศบาลที่มีทักษะดิจิทัลในระดับสูงจะสามารถปฏิบัติงานและสนับสนุนการพัฒนาองค์กรดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความถูกต้องของการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการนำระบบ E-Service มาใช้ สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างชัดเจน ทั้งในด้านการลดขั้นตอนการดำเนินงาน การอำนวยความสะดวก และการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด New Public Management ของ Hood (1991) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพิจารณาจากคุณภาพ ความรวดเร็ว ปริมาณงาน และความคุ้มค่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวทางของ สำนักงาน ก.พ. และนโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ ทองสุข (2562) ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง

3. การศึกษาทักษะด้านดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล และความปลอดภัยทางดิจิทัล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐานที่มีอิทธิพลสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าการมีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นพื้นฐานสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (1911) ที่มองว่าประสิทธิภาพเกิดจากการใช้ทรัพยากรและวิธีการทำงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งสอดคล้องกับกรอบสมรรถนะดิจิทัลของ DigComp 2.0 และแนวทางของ สำนักงาน ก.พ. (2563) ที่เน้นว่าทักษะดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัณณศา โคตรศิลา และวาสินี นุ่นภักดี (2566) และ เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2565) ที่พบว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การใช้ระบบสารสนเทศ และการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

4. การศึกษาความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาในการใช้ระบบดิจิทัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรแต่ละกลุ่มมีประสบการณ์ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี ลักษณะงาน และโอกาสในการใช้ระบบดิจิทัลแตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความแตกต่างด้านความชำนาญ ความรวดเร็ว และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า แม้องค์กรจะมีการพัฒนาระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง แต่การพัฒนาศักยภาพบุคลากรควรคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะด้านอายุ ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะของตำแหน่งงาน เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน ผู้บริหารเทศบาลเมืองป่าตองควรช่วยพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสาร ระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้อย่างคล่องแคล่ว ลดเวลา ในกระบวนการทำงานแบบเดิม

2. ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล เทศบาลเมืองป่าตองควรมีการจัดเก็บ ค้นหา และวิเคราะห์ฐานข้อมูลประชาชนได้อย่างเป็นระบบ ทำให้การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีความรวดเร็วและถูกต้อง

3. ทักษะการสื่อสารและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ผู้บริหารเทศบาลเมืองป่าตอง ควรให้บุคลากรตอบสนองข้อซักถาม ให้คำแนะนำ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าถึงผู้รับบริการได้ง่ายขึ้น

4. ความปลอดภัยทางดิจิทัล ผู้บริหารเทศบาลเมืองป่าตองควรสร้างความน่าเชื่อถือ และป้องกันข้อมูลรั่วไหล โดยให้บุคลากรสามารถปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการและระบบเครือข่ายจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลอื่นๆ ในจังหวัดภูเก็ตหรือจังหวัดอื่นในภาคใต้ เพื่อดูความแตกต่างทางภูมิศาสตร์/บริบทขององค์กร

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรเทศบาลเมืองป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต ในเชิงคุณภาพเพื่อให้สามารถทราบข้อมูลในเชิงลึก และนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งจะสามารถรับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ ทองสุข. (2562). การพัฒนาทักษะดิจิทัลและการบริการภาครัฐในยุคดิจิทัล. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คลังปัญญา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์. (2565). ประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล: ความท้าทายและการปรับเปลี่ยนในยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัณณศา โคตรศิลา และวาสินี นุ่นภักดี. (2566). แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรยุคใหม่. วารสารวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์, 12(2), 45-60.

วรัญญา อังคละ และธนวิชญ์ บุตรอุดม. (2567). รูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี. อุดรธานี: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุดรธานี.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). รายงานสถานภาพรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปี 2565. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).

อุบลวรรณ บุญแก้ว และคณะ. (2568). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลเมืองพัทลุงสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล. วารสารวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น, 18(1), 112-128.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Emerson, H. (1911). The Twelve Principles of Efficiency. New York: The Engineering Magazine Co.

European Commission. (2016). DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons. Public Administration, 69(1), 3–19.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน: กรณีศึกษาอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

The Success of OTOP Groups from the Perspective of Community Producers: A Case Study of Plai Phraya District, Krabi Province

ธัชพล แสนสุข[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Tachapon Sansuk [1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: tachapon.sansukss@gmail.com[1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ 2) การรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ของผู้ผลิตชุมชนในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนในระดับชุมชน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย พัฒนาการอำเภอ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับจังหวัดและอำเภอ ผู้บริโภค และผู้ผลิตชุมชนจาก 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มกระเป๋าลิตเติลดั๊ก และกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมและแบ่งหน้าที่ตามความถนัด การพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงคุณภาพ อัตลักษณ์ และการสร้างมูลค่าเพิ่ม การตลาดที่ผสมผสานช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ การสนับสนุนจากภาครัฐด้านองค์ความรู้ การพัฒนาศักยภาพ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกที่ก่อให้เกิดความร่วมมือและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน โดยความสำเร็จของกลุ่มมิได้พิจารณาจากรายได้หรือยอดจำหน่ายเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การยอมรับจากตลาด การอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง 2) ผู้ผลิตชุมชนและผู้เกี่ยวข้องมีมุมมองต่อความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ใน 5 ด้าน ได้แก่ การสร้างรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิก การได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคและตลาด การรักษาอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่น ความเข้มแข็งและความร่วมมือของสมาชิกภายในกลุ่ม และความสามารถในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการพึ่งพาตนเอง การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่คนรุ่นต่อไป ขณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และอัตลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ในการตัดสินใจซื้อ 3) แนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน ประกอบด้วย 5 แนวทาง ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพสมาชิกและสร้างคนรุ่นใหม่เพื่อสืบทอดองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างมูลค่าเพิ่มโดยรักษาอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่นควบคู่กับการพัฒนานวัตกรรม การส่งเสริมการตลาดดิจิทัลและการสร้างตราสินค้าเพื่อขยายฐานลูกค้า การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้ผลิต หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ OTOP กับศูนย์เรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มช่องทางการสร้างรายได้และเสริมความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการ การตลาดดิจิทัล และการสร้างตราสินค้า ควบคู่กับการยกระดับผลิตภัณฑ์และสร้างมูลค่าเพิ่มบนฐานอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนพัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคีเครือข่ายในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนให้กลุ่ม OTOP สามารถพึ่งพาตนเองและดำเนินงานได้อย่างมั่นคง อันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งและความยั่งยืนของเศรษฐกิจฐานรากในระดับชุมชน

คำสำคัญ: ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP; ผู้ผลิตชุมชน; การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม; การพัฒนาชุมชน; ความยั่งยืน

ABSTRACT

This qualitative research aimed to: (1) examine the factors contributing to the success of OTOP groups in Plai Phraya District, Krabi Province; (2) explore the perceptions and perspectives of community producers regarding the success of OTOP groups in Plai Phraya District, Krabi Province; and (3) propose development approaches for strengthening OTOP groups and promoting their long-term sustainability at the community level. Data were collected through documentary research, observation, and in-depth interviews with 12 key informants, including the District Community Development Officer, provincial- and district-level OTOP officers, consumers, and community producers from two groups: the Little Duck Bag Group and the Ban Bang Liao Coffee Group. The data were analyzed using content analysis.

The findings revealed that: (1) five major factors contributed to the success of OTOP groups: participatory management and the allocation of responsibilities according to members' abilities; product development emphasizing quality, local identity, and value creation; the integration of offline and online marketing channels; government support in terms of knowledge, capacity building, and product standards; and member participation that fostered collaboration and a sense of shared ownership. The success of the groups was not determined solely by income or sales volume but also by product quality, market acceptance, preservation of local wisdom, and the ability to maintain continuous operations. (2) Community producers and relevant stakeholders perceived the success of OTOP groups in five dimensions: income generation and improved quality of life for members; recognition and consumer confidence in the products and the market; preservation of local identity and indigenous wisdom; organizational strength and cooperation among group members; and the ability to operate continuously and sustainably. Emphasis was placed on self-reliance, adaptation to changing circumstances, and the transfer of knowledge to future generations. Consumers, meanwhile, placed importance on product quality, reliability, and local identity when making purchasing decisions. (3) Five approaches were proposed to strengthen OTOP groups and promote long-term sustainability: developing members' capabilities and cultivating a new generation to carry on local knowledge; improving products and creating added value while preserving local identity and wisdom alongside innovation; promoting digital marketing and branding to expand customer bases; establishing collaborative networks

among producer groups, government agencies, the private sector, educational institutions, and local administrative organizations, with an emphasis on continuous support; and linking OTOP products with community learning centers and creative tourism to create additional income opportunities and strengthen the local economy over the long term.

The study recommends promoting capacity development in management, digital marketing, and branding, alongside upgrading products and creating added value based on local identity and indigenous wisdom. Continuous collaborative mechanisms among government agencies, the private sector, educational institutions, and local partners should also be established to enhance competitiveness and enable OTOP groups to become more self-reliant and operate sustainably, thereby contributing to the long-term strength and sustainability of the local economy at the community level.

Keywords: OTOP Group Success; Community Producers; Participatory Management; Community Development; Sustainability

บทนำ

โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP) เป็นนโยบายสำคัญของประเทศไทยที่มุ่งพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากผ่านการส่งเสริมการใช้ทรัพยากร ภูมิปัญญาท้องถิ่น และอัตลักษณ์ของชุมชนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและสร้างมูลค่าเพิ่ม โดยประยุกต์แนวคิดจากโครงการ One Village One Product (OVOP) ของจังหวัดโออิตะ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งให้ความสำคัญกับการพึ่งพาตนเองของชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์ และการพัฒนาศักยภาพของคนในชุมชน (Oita Prefecture, 2001; กรมการพัฒนาชุมชน, 2565) ตลอดระยะเวลาการดำเนินโครงการ ภาครัฐได้สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การสร้างตราสินค้า และการขยายช่องทางการตลาดผ่านระบบดิจิทัล ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ชุมชนสามารถสร้างรายได้ เพิ่มการจ้างงาน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ โครงการยังมีส่วนสำคัญในการอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมการรวมกลุ่มของชุมชน และสร้างความเข้มแข็งให้แก่เศรษฐกิจฐานราก (Putnam, 1993; Kotler & Keller, 2016; กรมการพัฒนาชุมชน, 2566)

อย่างไรก็ตาม แม้โครงการ OTOP จะดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ผลการดำเนินงานของแต่ละกลุ่มผู้ผลิตกลับมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยบางกลุ่มสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ ขยายตลาด และดำเนินกิจการได้อย่างเข้มแข็ง ขณะที่บางกลุ่มยังประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการสร้างความเข้มแข็งขององค์กร ส่งผลให้การดำเนินงานไม่สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565; Kotler & Keller, 2016) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยเกี่ยวกับ OTOP ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาปัจจัยความสำเร็จในภาพรวมหรือใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ขณะที่การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งอธิบายกระบวนการและบทเรียนความสำเร็จของกลุ่มผู้ผลิตในบริบทพื้นที่จริงยังมีจำนวนจำกัด จึงยังขาดองค์ความรู้ที่อธิบายว่า กลุ่มที่ประสบความสำเร็จมีรูปแบบการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างไร จนสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (Chambers, 1997; Putnam, 1993) อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ เป็นพื้นที่ที่มีกลุ่มผู้ผลิตชุมชน OTOP จำนวน 35 กลุ่ม และมีความหลากหลายทั้งด้านผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินงาน โดยมีกลุ่มที่ประสบ

ความสำเร็จจนสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ สร้างรายได้ และได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาบทเรียนความสำเร็จของกลุ่มผู้ผลิตชุมชน

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน กรณีศึกษาอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ เพื่ออธิบายปัจจัยและกระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จของกลุ่ม ตลอดจนเสนอแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มผู้ผลิตชุมชนและการกำหนดนโยบายส่งเสริม OTOP ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

2.เพื่อศึกษาการรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ของผู้ผลิตชุมชนในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

3.เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนในระดับชุมชน

สมมติฐานการวิจัย

ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP คาดว่าจะเกิดจากปัจจัยหลายด้านที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ การบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนจากภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาในประเด็นสำคัญ ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาความสำเร็จของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชนในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ได้แก่ การบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนจากภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของสมาชิกกลุ่ม รวมทั้งศึกษาการรับรู้และมุมมองของผู้ผลิตชุมชนเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม ตลอดจนแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและความยั่งยืนในระดับชุมชน

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ประธานและสมาชิกกลุ่มผู้ผลิตชุมชน 2 กลุ่ม พัฒนาการอำเภอ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับจังหวัดและระดับอำเภอ และผู้บริโภคสินค้า OTOP

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ โดยเลือกศึกษากลุ่มผู้ผลิตชุมชน OTOP ที่ประสบความสำเร็จเป็นกรณีศึกษา ได้แก่ กลุ่มกระเป๋าผ้าลิตเติ้ลดั๊ก และกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

โครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP) จัดเป็นนโยบายสำคัญที่มุ่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับฐานรากของประเทศไทย โดยเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนควบคู่ไปกับการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนในพื้นที่ แนวทางดังกล่าวมีรากฐานมาจากแนวคิดหนึ่งหมู่บ้าน หนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Village One Product: OVOP) ของจังหวัดโออิตะ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งให้ความสำคัญกับการนำทรัพยากร ภูมิปัญญา และอัตลักษณ์ของท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของชุมชน (Oita Prefecture, 2001)

ในบริบทของประเทศไทย การดำเนินโครงการ OTOP มีกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพผู้ผลิตและผู้ประกอบการชุมชน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐาน การตลาด และช่องทางการจำหน่าย เพื่อสร้างรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานรากและชุมชนอย่างต่อเนื่อง (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565)

แนวคิดการบริหารจัดการ

การดำเนินงานของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีทิศทางและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งล้วนเป็นกลไกสำคัญในการประสานทรัพยากรและกิจกรรมต่าง ๆ ภายในกลุ่มให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน (Fayol, 1949)

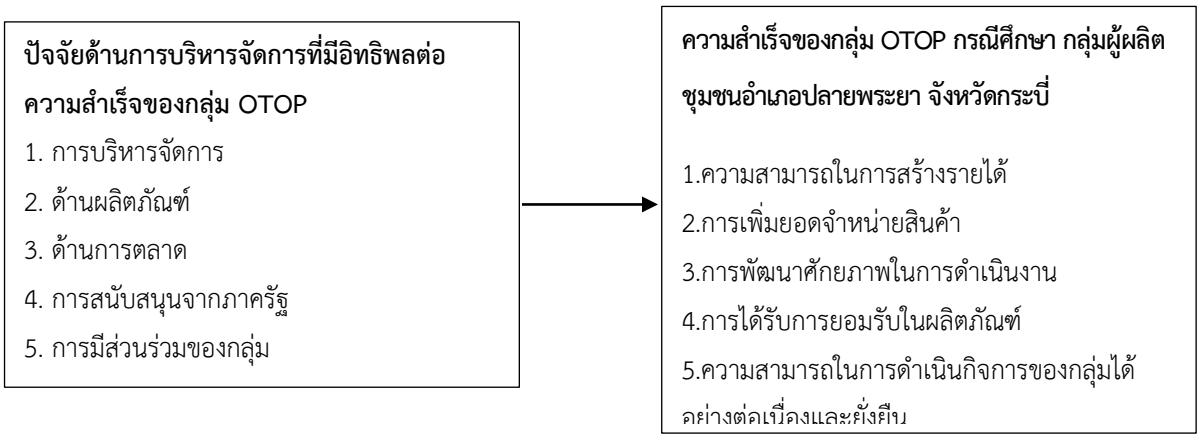
แนวคิดดังกล่าวมีรากฐานมาจากทฤษฎีการบริหารของ Fayol (1949) ซึ่งเสนอว่าหน้าที่ทางการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการดำเนินงานในองค์กร ขณะเดียวกัน Drucker (2007) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมิได้จำกัดอยู่เพียงการควบคุมงานเท่านั้น หากยังครอบคลุมถึงการกำหนดทิศทาง การตัดสินใจ และการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เมื่อพิจารณาในบริบทของกลุ่ม OTOP การประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกลุ่ม ทั้งในด้านการวางแผนการผลิต การบริหารทรัพยากร การประสานงานระหว่างสมาชิก และการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้กลุ่มสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างต่อเนื่อง และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม (Fayol, 1949; Drucker, 2007)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้มุ่งศึกษาความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ โดยกำหนดกรอบแนวคิดจากการบูรณาการแนวคิดกระบวนการจัดการ (Management Process) แนวคิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม (Participatory Development) ของแชมเบอร์ส (Chambers, 1997) แนวคิดทุนทางสังคม (Social Capital) ของพัทนัม (Putnam, 1993) แนวคิดการบริหารการตลาด (Marketing Management) ของคอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2016) และหลักการพึ่งพาตนเองของโครงการหนึ่งหมู่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OVOP) (Oita Prefecture, 2001) ประเด็นที่ศึกษาประกอบด้วยปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จ 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนจากภาครัฐ และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

กลุ่ม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สะท้อนผ่านการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ผลิตชุมชน นำไปสู่การอธิบายลักษณะความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ใน 5 มิติ คือ ความสามารถในการสร้างรายได้ การเพิ่มยอดจำหน่าย การพัฒนาศักยภาพ การได้รับการยอมรับในผลิตภัณฑ์ และความสามารถในการดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ผลิตและผู้ประกอบการ OTOP จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มกระเป๋าผ้าลิตเติ้ลดั๊ก และกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว โดยแต่ละกลุ่มประกอบด้วยประธานกลุ่ม จำนวน 1 คน และสมาชิกกลุ่ม จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 6 คน ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ การรับรู้ มุมมอง และปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในบริบทของชุมชน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลสนับสนุน ได้แก่ พัฒนาการอำเภอปลายพระยา จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับจังหวัด จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับอำเภอ จำนวน 1 คน และผู้บริโภคสินค้า OTOP จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน โดยผู้ให้ข้อมูลจากภาครัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่ม OTOP ส่วนผู้บริโภคสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ การยอมรับของตลาด และภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ชุมชน ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 12 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด โดยกำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นและถ่ายทอดประสบการณ์ได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนบริบทของพื้นที่ศึกษา

ประเด็นการสัมภาษณ์ประกอบด้วย (1) ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ผลิตชุมชน (2) การดำเนินงานภายใต้โครงการ OTOP (3) การบริหารจัดการกลุ่ม (4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (5) การตลาดและช่องทางการจัดจำหน่าย (6) การสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ (7) การมีส่วนร่วมของสมาชิก (8) การรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม OTOP และ (9) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและความยั่งยืน

ก่อนนำเครื่องมือไปใช้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสมก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานของหน่วยงานภาครัฐ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการ OTOP รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและสนับสนุนการวิเคราะห์ผลการวิจัย

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พร้อมทั้งสังเกตบริบทการดำเนินงานของกลุ่มผู้ผลิต และบันทึกข้อมูลภาคสนามประกอบการวิเคราะห์ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ร่วมกับการสังเคราะห์เชิงประเด็น (Thematic Analysis) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ (1) ถอดเทปการสัมภาษณ์และจัดระเบียบข้อมูล (2) อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลโดยภาพรวม (3) เข้ารหัสข้อมูล (Coding) และจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นที่ศึกษา (4) วิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นสำคัญให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และ (5) นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) พร้อมยกคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์

เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลายกลุ่มร่วมกับข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูล (Member Checking) ก่อนสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1: ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกพบว่า ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในพื้นที่ศึกษา เกิดจากการบูรณาการและเกื้อหนุนกันของปัจจัยหลัก 5 ด้าน ไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงลำพัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ: การบริหารจัดการที่เป็นระบบถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ กลุ่มผู้ผลิตมีการกำหนดเป้าหมาย วางแผนการผลิต และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามทักษะและความถนัดเฉพาะบุคคล ซึ่งช่วยลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรม สะท้อนได้จากทัศนะของสมาชิกกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียวที่ระบุว่า *"ก่อนการคั่วจะมีการตรวจสอบคุณภาพเมล็ดกาแฟอีกครั้ง โดยคัดแยกเมล็ดที่ไม่ได้มาตรฐานออก จากนั้นจึงคั่ว บด และบรรจุ*

ตามมาตรฐานของกลุ่ม เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่มีคุณภาพทุกครั้ง" นอกจากนี้ ระบบการผลิตที่ชัดเจนยังช่วยเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ร่วมกันและสร้างรายได้ที่มั่นคงขึ้น

2. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์: กลุ่มผู้ผลิตให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานและยกระดับคุณภาพสินค้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างความแตกต่างในตลาด กระบวนการผลิตมีความพิถีพิถันตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบจนถึงการส่งมอบ ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของผู้บริโภคที่สะท้อนว่า *"สินค้ามีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ทั้งด้านกระบวนการผลิตที่มีความพิถีพิถัน และการคัดสรรวัตถุดิบที่เหมาะสม ทำให้ผลิตภัณฑ์มีความน่าเชื่อถือ"* การควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนเช่นนี้จึงเป็นกลไกสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับจากตลาดอย่างยั่งยืน

3. ด้านการตลาด: ในมิติด้านการตลาด กลุ่มผู้ผลิตมีการปรับตัวเท่าทันพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ เช่น LINE, Facebook และ TikTok ในการประชาสัมพันธ์และขยายช่องทางการจำหน่าย ควบคู่ไปกับการออกบูธแสดงสินค้าในช่องทางออฟไลน์ ดังที่สมาชิกกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียวกล่าวว่า *"เวลาลูกค้าสอบถามข้อมูลหรือสั่งซื้อ เราจะตอบผ่านไลน์หรือเฟซบุ๊กเป็นส่วนใหญ่ บางครั้งก็ลงคลิปในติ๊กต็อกให้เห็นบรรยากาศการผลิตจริง เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าของเรา"* อย่างไรก็ตาม กลุ่มยังต้องบริหารจัดการความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอก เช่น ภัยแล้งและความผันผวนของวัตถุดิบที่ส่งผลกระทบต่อกำลังการผลิตควบคู่ไปด้วย

4. ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ: หน่วยงานภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการเป็นพี่เลี้ยงส่งเสริมองค์ความรู้ การจัดฝึกอบรมการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ ตลอดจนการสร้างตราสินค้าและเชื่อมโยงเครือข่ายการตลาด โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับจังหวัดได้ให้ทัศนะว่า *"การพัฒนากลุ่ม OTOP ในปัจจุบันต้องมองทั้งห่วงโซ่ ตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพผู้ผลิต การสร้างมาตรฐาน การสร้างแบรนด์ ไปจนถึงการเชื่อมโยงตลาดทั้งออฟไลน์และออนไลน์"* ซึ่งสอดคล้องกับพัฒนาการอำเภอที่เน้นย้ำว่า *"การพัฒนากลุ่ม OTOP ควรเริ่มต้นจากการพัฒนาศักยภาพของผู้ผลิต เพราะผู้ประกอบการเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของกลุ่ม"*

5. ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก: การมีส่วนร่วมถือเป็นหัวใจสำคัญที่ขับเคลื่อนความเข้มแข็งของกลุ่ม สมาชิกมีบทบาทในการร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ บนพื้นฐานของความสามัคคีและความรับผิดชอบร่วมกัน การแบ่งงานตามความถนัดและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่เพียงเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต แต่ยังเป็นพื้นที่ให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ร่วมกัน ส่งผลให้องค์กรชุมชนมีความยืดหยุ่น พร้อมปรับตัว และเป็นรากฐานสู่ความยั่งยืนในระยะยาว

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2: การรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ผลิตชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีมุมมองต่อ "ความสำเร็จ" ในทิศทางเดียวกันว่า มิได้จำกัดอยู่เพียงตัวเลขรายได้หรือยอดจำหน่ายเท่านั้น แต่เป็นมิติการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และองค์กรชุมชน โดยสามารถสังเคราะห์ประเด็นสำคัญได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำเร็จคือการสร้างรายได้และยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิก: ผู้ให้ข้อมูลมองความสำเร็จผ่านผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในการสร้างอาชีพเสริมที่มั่นคง เพิ่มมูลค่าให้แก่ทรัพยากรท้องถิ่น และลดการย้ายถิ่นฐานของแรงงาน ดังที่ประธานกลุ่มกระเป๋าผ้าลิตเติ้ลดั๊ก กล่าวว่า *"สิ่งที่ภูมิใจที่สุดคือสมาชิกมีรายได้จากการทำกระเป๋า สามารถทำงานที่บ้านและดูแลครอบครัวไปพร้อมกัน ทำให้หลายคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น"* สอดคล้องกับสมาชิกกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียวที่ระบุว่า *"เมื่อก่อนขายเมล็ดกาแฟดิบราคาค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อพัฒนาเป็นกาแฟคั่วและแปรรูป ทำให้มีมูลค่าเพิ่มและสร้างรายได้ให้สมาชิกมากขึ้น"*

2. ความสำเร็จคือการได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคและตลาด: การยอมรับและความเชื่อมั่นของผู้บริโภคเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันระยะยาว โดยผู้บริโภครายหนึ่งระบุว่า *"เวลาซื้อสินค้า OTOP จะดูที่คุณภาพ ความสะอาด และความน่าเชื่อถือของผู้ผลิต ถ้าสินค้าดีจริงก็พร้อมกลับมาซื้อซ้ำและบอกต่อ"* ซึ่งตรงกับข้อมูลของผู้ผลิตที่ว่า *"ลูกค้าเก่ากลับมาซื้อซ้ำและแนะนำต่อ ถือเป็นกำลังใจและเป็นเครื่องยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ของเรามีคุณภาพ"* พฤติกรรมการซื้อซ้ำและการบอกต่อจึงเป็นเครื่องสะท้อนความสำเร็จที่เป็นรูปธรรม

3. ความสำเร็จคือการรักษาอัตลักษณ์และภูมิปัญญาของชุมชน: มูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ OTOP เกิดจากความแตกต่างที่ตั้งอยู่บนรากฐานภูมิปัญญา มิใช่การผลิตสินค้าอุตสาหกรรมทั่วไป สมาชิกกลุ่มกระเป๋าผ้าลิตเติ้ลดั๊กกล่าวว่า *"เราอยากให้สินค้าของเราสื่อถึงความเป็นชุมชน คนเห็นแล้วรู้ว่าเป็นสินค้าที่มาจากปลายพระยา"* เช่นเดียวกับกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียวที่ให้ความเห็นว่า *"กาแฟของเรามีจุดเด่นจากพื้นที่ปลูกและกระบวนการผลิตที่ใส่ใจคุณภาพ จึงอยากรักษาเอกลักษณ์นี้ไว้"*

4. ความสำเร็จคือความเข้มแข็งของกลุ่มและการทำงานร่วมกัน: ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยกลไกภายในองค์กรที่เข้มแข็ง มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำ และสมาชิกมีเป้าหมายร่วมกัน โดยพัฒนาการอำเภอปลายพระยากล่าวสนับสนุนว่า *"กลุ่มที่ประสบความสำเร็จจะมีผู้นำที่เข้มแข็ง สมาชิกให้ความร่วมมือ และช่วยกันพัฒนากลุ่มอย่างต่อเนื่อง"* ขณะที่สมาชิกกลุ่มเสริมว่า *"ทุกคนช่วยกันคิด ช่วยกันทำ และช่วยกันแก้ปัญหา ทำให้กลุ่มเดินหน้าต่อได้ แม้จะมีอุปสรรค"*

5. ความสำเร็จคือการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน: ความสำเร็จที่แท้จริงคือความสามารถในการพึ่งพาตนเองและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งการสร้างคนรุ่นใหม่มาสืบทอดองค์ความรู้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน OTOP ระดับจังหวัดระบุว่า *"กลุ่มที่เข้มแข็งไม่ใช่กลุ่มที่ขายดีเพียงช่วงหนึ่ง แต่ต้องสามารถพัฒนาตัวเอง ปรับตัว และดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง"* ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของผู้ผลิตชุมชนที่สรุปว่า *"สิ่งสำคัญคือการพัฒนาคนในกลุ่มให้เรียนรู้และสามารถสานต่อการดำเนินงาน เพื่อให้กลุ่มอยู่ได้ในระยะยาว"*

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3: แนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนในระดับชุมชน

จากการศึกษากรณีศึกษาและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คน ผู้วิจัยได้ประมวลและสังเคราะห์แนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ให้เกิดความเข้มแข็งและสามารถดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยจำแนกออกเป็น 5 แนวทางหลักทางวิชาการ ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์และการสืบทอดองค์ความรู้ (Human Capital Development & Succession Planning) การขับเคลื่อนกลุ่ม OTOP ให้เกิดความยั่งยืนจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาที่ตัวบุคคล ปัจจุบันกลุ่มผู้ผลิตส่วนใหญ่ประสบความท้าทายเนื่องจากสมาชิกหลักเป็นผู้สูงอายุ จึงต้องมีแนวทางในการสร้างผู้นำรุ่นใหม่และเตรียมผู้สืบทอด (Successor) เพื่อเข้ามารับช่วงต่อในการบริหารจัดการกลุ่มอย่างเป็นระบบ ควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติการและการศึกษาดูงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ พัฒนาการอำเภอปลายพระยา ได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่า
"การพัฒนาที่สำคัญที่สุดคือการพัฒนาคน เพราะเมื่อคนมีความรู้ มีวิสัยทัศน์ และมีคนรุ่นใหม่เข้ามาสานต่อ กลุ่มก็จะสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน" นอกจากนี้ ในมิติของการปฏิบัติงานภายในกลุ่ม ควรมีการเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าถึงการเรียนรู้ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มทักษะที่หลากหลายและสามารถทำงานทดแทนกันได้ รวมถึงการขยายฐานสมาชิกเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของสมาชิกกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว ที่ระบุว่า *"ถ้ามีสมาชิกเพิ่มขึ้นก็จะช่วยกันทำงานได้มากขึ้น ทำให้การผลิตและการขายคล่องตัวกว่าเดิม"*

2. แนวทางการยกระดับมูลค่าผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมบนฐานอัตลักษณ์ (Value Creation & Identity-Based Innovation) การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน ต้องมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภควัยทำงานและคนรุ่นใหม่ได้อย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการคงคุณค่าภูมิปัญญาท้องถิ่นและการรักษาเอกลักษณ์หัตถกรรมชุมชนไว้เป็นจุดขายสำคัญ ซึ่งสะท้อนจากมุมมองของสะท้อนของผู้บริโภคกระเป๋าลิตเติ้ลดักษ์ ที่ว่า *"ควรมีการพัฒนาสินค้า OTOP ในด้านการออกแบบให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยยังคงอัตลักษณ์ของความเป็นงานหัตถกรรมท้องถิ่นไว้"* ขณะเดียวกัน กระบวนการผลิตต้องยกระดับสู่มาตรฐานความปลอดภัย เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และใช้วัตถุดิบอินทรีย์ปลอดสารเคมีจากชุมชน เพื่อสร้างตราสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือในระยะยาว ดังที่ ประธานกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว ได้เน้นย้ำถึงกระบวนการควบคุมคุณภาพตั้งแต่ต้นน้ำว่า *"เราพยายามควบคุมตั้งแต่ต้นทาง สมาชิกทุกคนเข้าใจตรงกันว่าจะไม่ใช้สารเคมีในแปลงกาแฟ เพื่อรักษาคุณภาพของเมล็ดและความปลอดภัยของผู้บริโภค"*

3. แนวทางการขับเคลื่อนการตลาดดิจิทัลและการสร้างตราสินค้า (Digital Marketing & Branding Strategy) กลุ่ม OTOP ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านการตลาดสมัยใหม่อย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดทำเนื้อหาประชาสัมพันธ์ (Content Creator) การถ่ายภาพผลิตภัณฑ์ และการขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์ (อาทิ Facebook, LINE, TikTok) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขยายฐานลูกค้าไปสู่ระดับภูมิภาคและระดับประเทศ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของสมาชิกกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว ที่ระบุว่า *"อยากให้เน้นเรื่องการตลาดออนไลน์มากขึ้น และสร้างแบรนด์ให้ชัดเจน จะช่วยให้ลูกค้ารู้จักสินค้ามากขึ้น"* นอกจากนี้ ภาครัฐควรสนับสนุนการจัดสรรพื้นที่ในการออกบูธแสดงสินค้าในงานระดับจังหวัดและระดับประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสทางการตลาดและสร้างการรับรู้ในวงกว้าง

4. แนวทางการบูรณาการภาคีเครือข่ายและการสนับสนุนที่ต่อเนื่อง (Integrative Stakeholder Collaboration) การพัฒนากลุ่มผู้ผลิตชุมชนให้เข้มแข็งไม่สามารถดำเนินงานโดยหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งได้ แต่ต้องอาศัยกลไกการบูรณาการความร่วมมือร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้ผลิต หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการวิจัย นวัตกรรมการแปรรูป การสนับสนุนแหล่งเงินทุนหมุนเวียนเพื่อจัดซื้อวัตถุดิบ และที่สำคัญที่สุดคือการเปลี่ยนรูปแบบการสนับสนุนจากโครงการระยะสั้นให้เป็นการส่งเสริมที่ต่อเนื่อง ดังที่ ประธานกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว สะท้อนความท้าทายว่า *"บางโครงการที่เข้ามาสนับสนุนเป็นช่วงสั้น ๆ พอจบโครงการแล้วก็อาจจะไม่มีการต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาบางเรื่องยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร"* สอดคล้องกับแนวคิดของ เจ้าหน้าที่ OTOP ระดับจังหวัด ที่เสนอว่า *"การพัฒนากลุ่ม OTOP ในปัจจุบันต้องมองทั้งห่วงโซ่ตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพผู้ผลิต การสร้างมาตรฐาน การสร้างแบรนด์ ไปจนถึงการเชื่อมโยงตลาด... ซึ่งต้องอาศัยเครือข่ายความร่วมมือจากทุกภาคส่วน"*

5. แนวทางการต่อยอดสู่ศูนย์เรียนรู้และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Community-Based & Creative Tourism Integration) แนวทางเชิงรุกในการสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจฐานราก คือการยกระดับจากบทบาทผู้ผลิตสินค้า OTOP ไปสู่การเป็น "ศูนย์เรียนรู้ของชุมชน" โดยการนำอัตลักษณ์และภูมิปัญญาการผลิตมาเชื่อมโยงเข้ากับระบบการท่องเที่ยวเชิงชุมชนและทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ (เช่น เส้นทางศึกษาธรรมชาติ ถ้ำ และภูเขา) เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และดึงดูดผู้บริโภคให้เข้ามาซื้อสินค้าในแหล่งผลิตโดยตรง ดังที่ ประธานกลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว ได้ถอดบทเรียนการดำเนินงานจริงว่า *"ตอนนี้เราพยายามทำให้ที่นี่เป็นศูนย์เรียนรู้ เชื่อมกับการท่องเที่ยวในชุมชน ทั้งภูเขา ป่า ถ้ำ.มีโปรแกรมทริป 1 วัน เที่ยว 3 ถ้ำ รวมถึงกิจกรรม*

ให้คนได้เข้ามาสัมผัสการบ่มไวน์ในถ้ำ ซึ่งเป็นจุดเด่นของพื้นที่เรา" การดำเนินงานในลักษณะนี้ช่วยกระจายช่องทางการสร้างรายได้ ลดความผันผวนด้านยอดขายจากระบบการตลาดทั่วไป และสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับเศรษฐกิจฐานรากในระยะยาว

สรุปผลการวิจัย

ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ เกิดจากการบูรณาการปัจจัยสำคัญ 5 ด้านอย่างเป็นระบบ ได้แก่ การบริหารจัดการที่มีส่วนร่วมและแบ่งหน้าที่ตามความถนัด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มุ่งรักษาอัตลักษณ์และควบคุมคุณภาพอย่างพิถีพิถัน การตลาดที่ประยุกต์ใช้ทั้งงานแสดงสินค้าและสื่อดิจิทัลสมัยใหม่ การสนับสนุนองค์ความรู้และมาตรฐานจากภาครัฐ ตลอดจนการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งบนพื้นฐานความสามัคคีของสมาชิกภายในกลุ่ม

ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การรับรู้ต่อความสำเร็จมิได้จำกัดอยู่เพียงตัวเงินหรือยอดขายเท่านั้น หากแต่ครอบคลุมถึงมิติการยกระดับคุณภาพชีวิตและการสร้างอาชีพที่มั่นคงในท้องถิ่น การได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคจนเกิดการซื้อซ้ำ การสืบสานและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภูมิปัญญาดั้งเดิม ความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน และศักยภาพของกลุ่มในการปรับตัวเพื่อดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

สำหรับแนวทางการพัฒนาในอนาคต ควรมุ่งเน้นการสร้างผู้นำรุ่นใหม่และเตรียมผู้สืบทอดเพื่อสืบทอดองค์ความรู้แทนกลุ่มผู้สูงอายุ ปรับปรุงการออกแบบและบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัยตรงใจผู้บริโภคยุคใหม่โดยไม่สูญเสียกลิ่นอายทางวัฒนธรรม เสริมทักษะการตลาดดิจิทัลและการสร้างแบรนด์ออนไลน์อย่างเป็นระบบเพื่อขยายฐานลูกค้า ผลักดันให้ภาครัฐและภาคีเครือข่ายบูรณาการสนับสนุนแหล่งทุนและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องระยะยาวแทนโครงการระยะสั้น และยกระดับกลุ่มผู้ผลิตสู่การเป็นศูนย์เรียนรู้ควบคู่กับการเชื่อมโยงท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในชุมชนเพื่อสร้างความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในมุมมองของผู้ผลิตชุมชน : กรณีศึกษาอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ พบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1.ด้านการบริหารจัดการกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ผลิต OTOP ที่ประสบความสำเร็จมีการบริหารจัดการภายในกลุ่มอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญกับการวางแผน การกำหนดเป้าหมาย การแบ่งบทบาทหน้าที่ตามความถนัดของสมาชิก การประสานงาน และการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการในลักษณะดังกล่าวช่วยให้สมาชิกเข้าใจบทบาทของตนเองและสามารถร่วมกันขับเคลื่อนกิจกรรมของกลุ่มไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการจัดการของ Fayol (1949) ที่ให้ความสำคัญกับหน้าที่ทางการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ และการควบคุม ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker (2007) ที่มองว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการกำหนดทิศทาง การตัดสินใจ และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อพิจารณาในบริบทของกลุ่ม OTOP อำเภอปลายพระยา จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการไม่ได้เป็นเพียงหน้าที่ของประธานหรือคณะกรรมการกลุ่มเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ดังนั้น ความสำเร็จของกลุ่มจึงเกิดจากการผสมผสานระหว่างระบบการบริหารที่เหมาะสมกับความสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิก อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบข้อจำกัดด้านเวลาของสมาชิกและการขาดคนรุ่นใหม่เข้ามาสืบทอดงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อ

ความต่อเนื่องของกลุ่มในอนาคต ดังนั้น การพัฒนากลุ่ม OTOP ในระยะต่อไปควรให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำรุ่นใหม่ การถ่ายทอดองค์ความรู้จากสมาชิกเดิม และการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่สามารถดำเนินงานต่อเนื่องได้แม้มีการเปลี่ยนแปลงสมาชิก ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มมีความเข้มแข็งและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว

2.ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการสร้างมูลค่าเพิ่ม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ผลิต OTOP ที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ควบคู่กับการรักษาคุณภาพ มาตรฐาน และอัตลักษณ์ของท้องถิ่น โดยนำทรัพยากร ภูมิปัญญา และองค์ความรู้ที่มีอยู่ในชุมชนมาประยุกต์ใช้ในการผลิตและพัฒนาสินค้า ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีความโดดเด่นและสามารถสร้างความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปในตลาดได้ ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดโครงการหนึ่งหมู่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OVOP) ของจังหวัดโออิตะ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งให้ความสำคัญกับการนำทรัพยากรและศักยภาพภายในท้องถิ่นมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งสร้างสินค้าที่มีคุณภาพและมีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและพัฒนาไปสู่ตลาดที่กว้างขึ้น (Oita Prefecture, 2001) นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนว่า คุณภาพ ความสะอาด ความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับของผู้บริโภค โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่มที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับมาตรฐานและแหล่งที่มาของวัตถุดิบ ดังนั้น การรักษาอัตลักษณ์ของชุมชนเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในตลาดปัจจุบัน แต่จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานควบคู่กันไป ผลการศึกษาจึงชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ OTOP เกิดจากการสร้างสมดุลระหว่าง “ความเป็นท้องถิ่น” กับ “ความต้องการของตลาด” กล่าวคือ ยังคงรักษาเอกลักษณ์และภูมิปัญญาของชุมชนไว้ ขณะเดียวกันต้องสามารถปรับรูปแบบ คุณภาพ บรรจุภัณฑ์ และการนำเสนอให้เหมาะสมกับผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

3.ด้านการตลาดและการปรับตัวในยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ผลิต OTOP มีการปรับตัวด้านการตลาดโดยใช้ช่องทางการจำหน่ายทั้งรูปแบบดั้งเดิมและช่องทางออนไลน์ควบคู่กัน เช่น Facebook, LINE และ TikTok รวมถึงการเข้าร่วมงานแสดงสินค้าและกิจกรรมส่งเสริมการขายต่าง ๆ ส่งผลให้กลุ่มสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้หลากหลายมากขึ้น และลดข้อจำกัดด้านสถานที่ในการจำหน่ายสินค้า ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารการตลาดของ Kotler และ Keller (2016) ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า การทำความเข้าใจความต้องการของตลาด และการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้บริโภค การนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้จึงเป็นแนวทางที่ช่วยให้กลุ่ม OTOP สามารถสื่อสารกับผู้บริโภคได้โดยตรงและขยายตลาดออกไปนอกพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่า กลุ่มผู้ผลิตบางส่วนยังต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านวัตถุดิบ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่พึ่งพาผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งได้รับผลกระทบจากความแปรปรวนของสภาพอากาศ ภัยแล้ง และฤดูกาล ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อปริมาณและความสม่ำเสมอของวัตถุดิบ จึงอาจกระทบต่อความสามารถในการผลิตและตอบสนองความต้องการของตลาด ดังนั้น การพัฒนาการตลาดของกลุ่ม OTOP จึงควรดำเนินควบคู่กับการวางแผนด้านการผลิตและการบริหารความเสี่ยง โดยเฉพาะการจัดการวัตถุดิบ การสร้างเครือข่ายผู้ผลิต และการพัฒนาช่องทางการตลาดที่หลากหลาย เพื่อให้กลุ่มสามารถรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงานได้แม้เผชิญกับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้

4.ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่า ภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม OTOP ทั้งด้านการฝึกอบรม การถ่ายทอดองค์ความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การยกระดับมาตรฐาน การออกแบบบรรจุภัณฑ์ และการส่งเสริมด้านการตลาด การสนับสนุนดังกล่าวช่วยให้กลุ่มผู้ผลิตสามารถพัฒนาศักยภาพและเพิ่มความสามารถในการดำเนินงานได้มากขึ้น ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของกรมการพัฒนาชุมชน (2565) ที่มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนสามารถใช้ทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างรายได้ โดยภาครัฐมีบทบาทในการสนับสนุนองค์ความรู้และสร้างโอกาสให้แก่ผู้ผลิตชุมชน ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสะท้อนบทบาทของภาครัฐในฐานะผู้ส่งเสริมและอำนวยความสะดวก มากกว่าการเข้าไปดำเนินการแทนชุมชน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากภาครัฐบางส่วนยังมีข้อจำกัดด้านความต่อเนื่อง เนื่องจากโครงการหรือกิจกรรมบางประเภทดำเนินการในช่วงเวลาที่จำกัด รวมถึงมีกระบวนการหรือเงื่อนไขที่กลุ่มผู้ผลิตบางกลุ่มอาจเข้าถึงได้ยาก ดังนั้น การสนับสนุนจากภาครัฐควรมีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับบริบทของแต่ละกลุ่ม โดยควรพัฒนาเป็นระบบที่ครอบคลุมตั้งแต่การผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การสร้างแบรนด์ การตลาด และการจำหน่าย ผลการศึกษาจึงสะท้อนว่า ภาครัฐควรทำหน้าที่เป็น "ผู้สนับสนุนและเสริมศักยภาพ" เพื่อให้กลุ่มสามารถพึ่งพาตนเองได้ มากกว่าการพึ่งพาความช่วยเหลือจากภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนากลุ่ม OTOP มีความมั่นคงและยั่งยืนมากขึ้น

5.ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิกและทุนทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของสมาชิกเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้กลุ่ม OTOP สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยสมาชิกมีส่วนร่วมตั้งแต่การคิด การวางแผน การผลิต การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจร่วมกัน การมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าวทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของกลุ่มร่วมกัน ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของ Chambers (1997) ที่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของตนเอง โดยเฉพาะการใช้ความรู้และประสบการณ์ของคนในพื้นที่เป็นฐานในการพัฒนา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดทุนทางสังคมของ Putnam (1993) ที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจ ความร่วมมือ เครือข่าย และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมร่วมกันเกิดประสิทธิผล เมื่อพิจารณาผลการศึกษาของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา พบว่า ความสามัคคี ความไว้วางใจ ความรับผิดชอบ และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เป็นปัจจัยที่ช่วยให้กลุ่มสามารถรับมือกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะในช่วงที่กลุ่มต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านแรงงาน วัตถุดิบ หรือการตลาด ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกทำให้เกิดการช่วยเหลือและแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ดังนั้น การมีส่วนร่วมและทุนทางสังคมจึงมิได้เป็นเพียงปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานเท่านั้น แต่เป็น รากฐานของความเข้มแข็งภายในกลุ่ม เพราะเมื่อสมาชิกมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีเป้าหมายร่วมกัน และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ย่อมส่งผลให้กลุ่มสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีโอกาสพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษาความสำเร็จของกลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติโดยพิจารณาจากปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จ การรับรู้และมุมมองของผู้ผลิตชุมชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้มีความเข้มแข็งและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ด้านปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จของกลุ่ม OTOP

กลุ่ม OTOP ควรนำปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จทั้ง 5 ด้านมาพัฒนาให้เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการจัดทำแผนการดำเนินงานของกลุ่มที่ชัดเจน การกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกตามความรู้และความถนัด การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ตั้งแต่กระบวนการผลิตจนถึงการส่งมอบ และการพัฒนาสินค้าให้มีความแตกต่างโดยยังคงอัตลักษณ์ของชุมชนไว้ นอกจากนี้ ควรพัฒนาทักษะด้านการตลาดดิจิทัลและการสร้างตราสินค้า ควบคู่กับการรักษาช่องทางการตลาดแบบเดิม เพื่อให้กลุ่มสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้หลากหลายขึ้น ในด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ ควรปรับรูปแบบการส่งเสริมจากการสนับสนุนเป็นกิจกรรมหรือโครงการเฉพาะครั้งไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพสมาชิก การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การสร้างมาตรฐาน การออกแบบบรรจุภัณฑ์ การ

สร้างตราสินค้า ไปจนถึงการเชื่อมโยงตลาด ขณะเดียวกัน กลุ่มควรจัดให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ และการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันและทำให้การบริหารงานของกลุ่มมีความต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ด้านการรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับความสำเร็จของกลุ่ม OTOP

กลุ่ม OTOP และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับมุมมองต่อการประเมินความสำเร็จของกลุ่มให้ครอบคลุมมากกว่ารายได้และยอดจำหน่าย โดยควรพิจารณาผลลัพธ์ในหลายมิติ ได้แก่ การสร้างรายได้และการยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิก การได้รับการยอมรับและความเชื่อมั่นจากผู้บริโภค การมีลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำและเกิดการบอกต่อ การรักษาอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่น ความสามัคคีและความร่วมมือของสมาชิก ตลอดจนความสามารถของกลุ่มในการพึ่งพาตนเองและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ในทางปฏิบัติควรมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของกลุ่มที่สะท้อนบริบทจริงของชุมชน เช่น จำนวนสมาชิกที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ระดับความพึงพอใจและการซื้อซ้ำของลูกค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่คนรุ่นใหม่ และความสามารถในการดำเนินงานของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์ความสำเร็จของกลุ่ม เพื่อให้การประเมินสอดคล้องกับความต้องการและสภาพการดำเนินงานจริงของชุมชน

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ด้านแนวทางการพัฒนากลุ่ม OTOP ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน

กลุ่ม OTOP ควรจัดทำแผนพัฒนาระยะกลางและระยะยาว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นลำดับแรก ด้วยการสร้างผู้นำรุ่นใหม่และเตรียมผู้สืบทอดการดำเนินงาน เปิดโอกาสให้คนรุ่นใหม่เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการ การตลาด และการใช้เทคโนโลยี พร้อมทั้งจัดระบบถ่ายทอดองค์ความรู้จากสมาชิกที่มีประสบการณ์ไปสู่สมาชิกใหม่อย่างเป็นรูปธรรม ด้านผลิตภัณฑ์ ควรพัฒนารูปแบบสินค้าและบรรจุภัณฑ์ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยไม่ละทิ้งอัตลักษณ์และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความปลอดภัย และกระบวนการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้านการตลาดควรเพิ่มทักษะการสร้างเนื้อหา การถ่ายภาพสินค้า การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการจำหน่ายผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อขยายตลาดจากระดับชุมชนไปสู่ระดับจังหวัดและระดับประเทศ นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้ผลิต หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดบทบาทของแต่ละภาคส่วนให้ชัดเจนและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดข้อจำกัดของการสนับสนุนแบบโครงการระยะสั้น และควรเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ OTOP กับแหล่งท่องเที่ยวและทุนทางวัฒนธรรมของพื้นที่ โดยพัฒนากลุ่มให้เป็นศูนย์เรียนรู้หรือแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้กระบวนการผลิตและซื้อสินค้าจากแหล่งผลิตโดยตรง ซึ่งจะช่วยเพิ่มช่องทางรายได้และสร้างความเชื่อมโยงระหว่างเศรษฐกิจชุมชนกับการท่องเที่ยวในพื้นที่ โดยสรุปการพัฒนากลุ่ม OTOP ในอำเภอปลายพระยาให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน ควรดำเนินการอย่างเป็นระบบตั้งแต่ การพัฒนาคน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การสร้างเครือข่าย ไปจนถึงการเชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยให้สมาชิกเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อน ขณะที่ภาครัฐและภาคีเครือข่ายทำหน้าที่สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มสามารถพึ่งพาตนเอง สร้างรายได้ รักษาภูมิปัญญาท้องถิ่น และดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคงในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มผู้ผลิต OTOP ในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม เพื่อถอดบทเรียนปัจจัยความสำเร็จที่แตกต่างกันในแต่ละบริบท

2. ควรเจาะลึกพฤติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัล โดยเฉพาะการตัดสินใจซื้อผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อนำมาวางกลยุทธ์การตลาดที่เท่าทันสถานการณ์จริง

3. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ร่วมกับชุมชน เพื่อทดลองและประเมินผลระบบจัดการหรือรูปแบบการตลาดที่ใช้งานได้จริง

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ศ.ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้มอบองค์ความรู้อันทรงคุณค่า อีกทั้งขอขอบพระคุณพัฒนาการอำเภอ เจ้าหน้าที่ OTOP ทุกระดับ ประธานกลุ่ม สมาชิกกลุ่มกระเป๋าลิตเติ้ลดั๊ก กลุ่มกาแฟบ้านบางเหลียว และผู้บริโภคที่เสียสละเวลาให้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ท้ายที่สุดนี้ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนร่วมสถาบันทุกคนที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญเสมอมาจนงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP). กระทรวงมหาดไทย. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2569 จาก https://www.cdd.go.th

กรมการพัฒนาชุมชน. (2566). หลักเกณฑ์การคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP Product Champion: OPC). กระทรวงมหาดไทย. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2569 จาก https://www.cdd.go.th

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2566). แนวทางการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนและ OTOP. สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2569 จาก https://www.sme.go.th

Chambers, R. (1997). Whose reality counts?: Putting the first last. Intermediate Technology Publications.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Oita Prefecture. (2001). One Village One Product Movement (OVOP). Oita OVOP International Exchange Promotion Committee.

Putnam, R. D. (1993). Making democracy work: Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press.

ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

Training System Affecting Core Competencies Of Personnel at the Office of the Private Education Commission (Central Office)

ชยาวดี ชูชื่น[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Chayawadee Chuchuen, Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: prae.chuchuen@gmail.com[1], piyakorn.wh@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) 2) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการ จำนวน 139 คน ใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นสูง (α = 0.952 และ 0.959) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรม Jamovi ในการประมวลผลข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.35) ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การวิเคราะห์ความจำเป็น การออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม และด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม 2) ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่าอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) มีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในงาน คุณธรรมจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และ 3) ศึกษาปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ระบบฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงมากกับสมรรถนะหลักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (r = 0.958) และสามารถพยากรณ์สมรรถนะหลักได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า R = 0.966 และ R^2 = 0.933 แสดงว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 93.30 สรุปได้ว่าระบบฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบฝึกอบรมอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็น การออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ และการติดตามผล เพื่อยกระดับสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

คำสำคัญ: ระบบฝึกอบรม, สมรรถนะหลัก, การพัฒนาบุคลากร

ABSTRACT

This research objectives were to study: aimed to 1) examine the level of the training system in the Office of the Private Education Commission (Central Office), 2) study the level of core competencies of personnel based on the Office of the Civil Service Commission (OCSC) framework, and 3) determine the training system factors that significantly influence these core competencies. This study employed a quantitative research design. The sample consisted of 139 civil servants working in the Office of the Private Education Commission (Central Office), selected through stratified random sampling. The research instrument was a 5-point Likert scale questionnaire covering four dimensions of the training system: (1) Training Needs Analysis (TNA), (2) Competency-Based Training Design, (3) Training Methods and Techniques, and (4) Training Follow-up and Support. The reliability coefficients (Cronbach's alpha) were 0.952 for the training system and 0.959 for core competencies, indicating a very high level of reliability. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean ($\overline{X}$, and standard deviation (S.D.), as well as inferential statistics comprising Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis, processed through the Jamovi statistical software.

The findings revealed that: 1) the overall training system of the Office of the Private Education Commission (Central Administration) was implemented at a high level ($\overline{X}$ = 4.01, S.D. = 0.35), comprehensively encompassing all four key dimensions: training needs analysis, competency-based curriculum design, training methods and techniques, and post-training follow- up and support; 2) the core competencies of the personnel based on the OCSC framework were also demonstrated at a high level, reflecting their proficiency across all five dimensions, namely achievement motivation, service mind, expertise, integrity, and teamwork; and 3) the training system exhibited a very high positive correlation with personnel core competencies at a statistical significance level of .001 (r = 0.958). Furthermore, the training system significantly predicted core competencies, with R = 0.966 and R^2 = 0.933, indicating that it could account for 93.30% of the variance in core competencies. In conclusion, the training system serves as a critical determinant driving personnel competency development. Therefore, the organization should systematically enhance its training system from needs assessment and curriculum formulation to learning management and evaluation to continuously and sustainably elevate human resource competencies.

Keywords: training system; core competencies; personnel development

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาครัฐถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (OECD, 2022; สำนักงาน ก.พ., 2567) เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อภารกิจของภาครัฐและความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) และการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) บุคลากรภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับบริบทการเปลี่ยนแปลง โดยแนวคิดเรื่อง "สมรรถนะ (Competency)" ได้ถูกนำมาใช้เป็นกรอบสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล (McClelland, 1973; Spencer & Spencer, 1993) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้กำหนดกรอบสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สะท้อนถึงความสามารถและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของข้าราชการในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิผลและมีธรรมาภิบาล (สำนักงาน ก.พ., 2553) อย่างไรก็ตาม การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการพัฒนาที่มีระบบ โดยเฉพาะ "ระบบฝึกอบรม (Training System)" ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ระบบฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพไม่ได้หมายถึงเพียงการจัดกิจกรรมอบรมเท่านั้น แต่ต้องประกอบด้วยกระบวนการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA) เพื่อค้นหาช่องว่างด้านสมรรถนะ การออกแบบหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การเลือกวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสม ตลอดจนการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (Goldstein & Ford, 2002; Noe, 2020) เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ แนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ชี้ให้เห็นว่า การฝึกอบรมที่ออกแบบอย่างเป็นระบบและเชื่อมโยงกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ จะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างยั่งยืน สำหรับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) ซึ่งมีภารกิจสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการจัดการศึกษาเอกชน บุคลากรในส่วนกลางถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและแปลงแนวทางการบริหารไปสู่การปฏิบัติ ทั้งด้านการกำกับดูแล การส่งเสริมคุณภาพสถานศึกษา การประสานงาน และการให้บริการแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ดังนั้น ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เนื่องจากจะช่วยให้ทราบระดับของระบบฝึกอบรม ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากร และปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) ซึ่งผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

สมมติฐานการวิจัย

1. ระบบฝึกอบรมของหน่วยงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)
2. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA) ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร
3. การออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร
4. วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร
5. การติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (Transfer of Training) ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาโดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบฝึกอบรมของหน่วยงานกับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งใช้เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภาครัฐ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงาน ก.พ., 2553) โดยมีตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรต้น คือ ระบบฝึกอบรมของหน่วยงาน (Training System) ซึ่งพัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Goldstein and Ford (2002) and Noe (2020) ที่อธิบายว่าระบบฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตร การเลือกวิธีการฝึกอบรม และการประเมินผลพร้อมติดตามการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดองค์ประกอบของระบบฝึกอบรมไว้ 4 ด้าน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA) (2) การออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (Competency-Based Curriculum Design) (3) วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (Training Methods and Techniques) และ (4) การติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (Follow-up and Support after Training)

2) ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ซึ่งอ้างอิงจากกรอบสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือนสามัญที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการพัฒนาและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ., 2553) โดยกรอบสมรรถนะดังกล่าวมีพื้นฐานมาจากแนวคิดสมรรถนะของ McClelland (1973) และแบบจำลองสมรรถนะของ Spencer and Spencer (1993) ที่อธิบายว่าสมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ บุคลิกลักษณะ และค่านิยมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ที่เหนือกว่า การวิจัยครั้งนี้จึงกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรไว้ 5 ด้าน ได้แก่ (1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) (2) การบริการที่ดี (Service Mind) (3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) (4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และ (5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้กำหนด ตัวแปรควบคุม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลารับราชการ ประเภทตำแหน่ง และระดับการศึกษา เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อระดับสมรรถนะและการรับรู้ต่อระบบฝึกอบรมของบุคลากร จึงควบคุมไว้เพื่อให้ผลการวิเคราะห์สามารถสะท้อนอิทธิพลของระบบฝึกอบรมที่มีต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและลดความคลาดเคลื่อนจากปัจจัยภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการวิจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การที่นิยมใช้ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรควบคุมในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรกับผลการปฏิบัติงาน (Noe, 2020; Armstrong, 2023)

ด้านพื้นที่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) ประเทศไทย

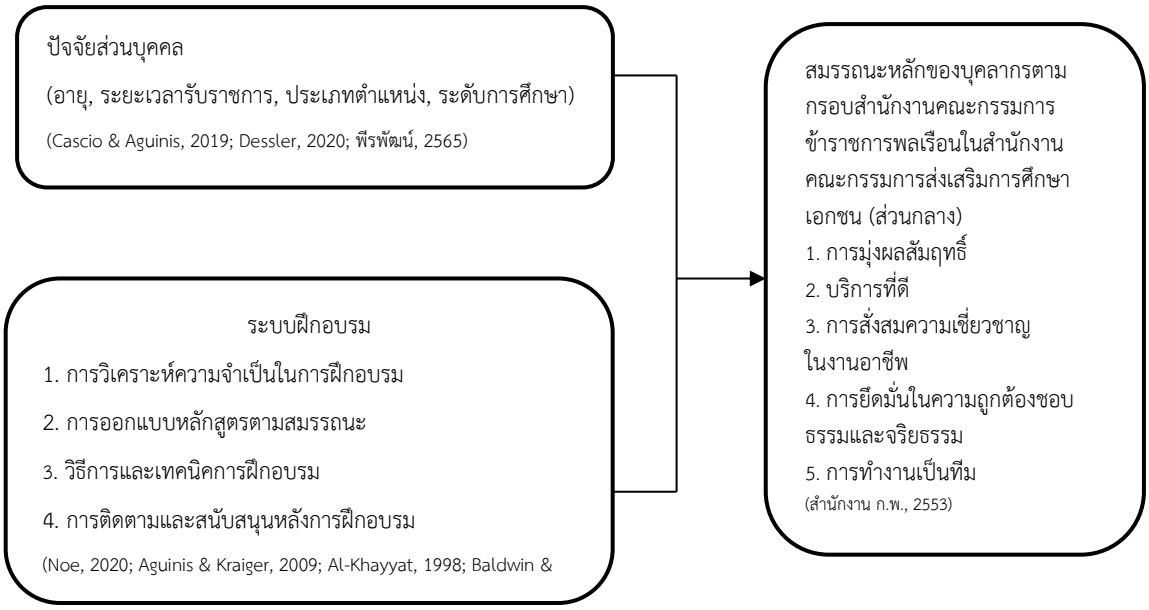
ด้านระยะเวลา เดือนเมษายน ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) บูรณาการแนวคิดด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) และแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์บนฐานสมรรถนะ (Competency-Based Human Resource Management: CBHRM) เป็นกรอบในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระบบฝึกอบรมกับสมรรถนะของบุคลากร ซึ่ง Noe (2020) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA) การออกแบบหลักสูตรที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และการติดตามผลหลังการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Goldstein and Ford (2002) ที่เสนอว่าระบบฝึกอบรมควรเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กรและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ในด้านผลลัพธ์ของการพัฒนาได้นำแนวคิดสมรรถนะ (Competency Theory) ของ McClelland (1973) และแบบจำลองสมรรถนะของ Spencer and Spencer (1993) เป็นกรอบในการอธิบายว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ บุคลิกลักษณะ ค่านิยม และแรงจูงใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล แนวคิดดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ และได้รับการประยุกต์ใช้โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการกำหนดกรอบสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงตั้งอยู่บนสมมติฐานเชิงทฤษฎีว่า ระบบฝึกอบรมที่ได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับสมรรถนะที่องค์กรต้องการ จะส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยกำหนดให้ระบบฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม และการติดตามผล เป็นตัวแปรต้น ขณะที่สมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เป็นตัวแปรตาม และควบคุมอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลารับราชการ ประเภทตำแหน่ง และระดับการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร : ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนสามัญที่ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) ส่วนกลางกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 213 คน (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2569)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง : ผู้วิจัยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 139 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย : เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งโครงสร้างออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่ง และระดับการศึกษา มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check-list)

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นต่อระบบการฝึกอบรมของหน่วยงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้ ระดับ 5 = มากที่สุด, ระดับ 4 = มาก, ระดับ 3 = ปานกลาง, ระดับ 2 = น้อย, ระดับ 1 = น้อยที่สุด จำนวน 23 ข้อ จำแนก 4 ด้าน ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ
3. วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม
4. การติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีความหมาย ดังนี้ ระดับ 5 = มากที่สุด, ระดับ 4 = มาก, ระดับ 3 = ปานกลาง, ระดับ 2 = น้อย, ระดับ 1 = น้อยที่สุด จำนวน 28 ข้อ จำแนก 5 ด้าน ได้แก่

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การบริการที่ดี
3. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
5. การทำงานเป็นทีม

ส่วนที่ 4: ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ท่านต้องการเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาระบบฝึกอบรมและสมรรถนะของบุคลากรภายในหน่วยงาน

นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียง(Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าในภาพรวมของระบบฝึกอบรมเท่ากับ 0.986 และตัวแปรสมรรถนะหลักเท่ากับ 0.843 ซึ่งแสดงถึงความน่าเชื่อถือในระดับสูงมาก และเครื่องมือมีคุณภาพดี เหมาะสมกับการวิจัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือส่งตัวเป็นทางการจากสถาบันการศึกษาเพื่อประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) ในการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 ชุด โดยมีการชี้แจงเจตนารมณ์ในการเก็บข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและรับรองการปกปิดตัวตน (Anonymity) เพื่อลดความอคติในการตอบข้อมูล (Response Bias) จากนั้นรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำไปบันทึกรหัสข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม jamovi ซึ่งเป็นโปรแกรมวิเคราะห์สถิติที่รองรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาและสถิติขั้นสูง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยจำแนกสถิติที่ใช้เป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในส่วนที่ 1

2. ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อตัวแปรระบบการฝึกอบรมและตัวแปรสมรรถนะหลักในส่วนที่ 2 และ 3

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r) เพื่อทดสอบสมมติฐานทางสถิติและวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ (ทิศทางและขนาด) ระหว่างมิติต่างๆ ของระบบฝึกอบรมและสมรรถนะหลักของบุคลากร ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบฝึกอบรมกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบและวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรระบบการฝึกอบรมที่มีต่อตัวแปรตามคือสมรรถนะหลักของบุคลากร สช. ส่วนกลาง ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของระบบฝึกอบรมต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) จำนวน 139 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 84.17 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 30.22 มีระยะเวลาในการรับราชการอยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.94 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 ปฏิบัติราชการในประเภทตำแหน่งวิชาการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 84.17 และส่วนใหญ่สังกัดกลุ่มงานเลขานุการกรม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02

2. ระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 1 ระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) (N = 139)

ระบบการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Analysis: TNA)	4.02	0.36	มาก	1
2. ด้านการออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (Competency-Based Curriculum Design: DES)	4.02	0.36	มาก	2
3. ด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (Follow-up and Support: FOL)	4.02	0.36	มาก	3
4. ด้านวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (Training Methods and Techniques: MET)	4.00	0.39	มาก	4
ภาพรวมระบบการฝึกอบรม	**4.01**	**0.35**	**มาก**	-

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรวิจัย พบว่า บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) มีระดับความคิดเห็นต่อระบบการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.01, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกมิติมักมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมิติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดเท่ากัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (TNA) ด้านการออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (DES) และด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (FOL) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.36) ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับถัดมา คือ ด้านวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (MET) ($\overline{X}$= 4.00, S.D. = 0.39)

3. ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 2 ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงาน ก.พ. ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) จำแนกเป็นรายด้าน (N = 139)

สมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงาน ก.พ.	$\overline{X}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ	ลำดับที่
1. ด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM)	4.03	0.37	มาก	1
2. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH)	4.02	0.37	มาก	2
3. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (ETH)	4.02	0.36	มาก	3
4. ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EXP)	4.01	0.37	มาก	4
5. ด้านการบริการที่ดี (SER)	4.01	0.37	มาก	5
ภาพรวมสมรรถนะหลักของบุคลากร	**4.02**	**0.35**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) มีระดับสมรรถนะหลักตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ($\overline{X}$= 4.03, S.D. = 0.37) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.37) และ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (ETH) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.36) ส่วนด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (EXP) และด้านการบริการที่ดี (SER) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ($\overline{X}$= 4.01, S.D. = 0.37)

4. ปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's r) ระหว่างมิติต่าง ๆ ของระบบการฝึกอบรมกับสมรรถนะหลักของบุคลากร (N = 139)

ตัวแปร	TNA	DES	MET	FOL	TRA	CORE
1. การวิเคราะห์ความจำเป็น (TNA)	1.000					
2. การออกแบบหลักสูตร (DES)	0.812***	1.000				
3. วิธีการและเทคนิค (MET)	0.821***	0.854***	1.000			
4. การติดตามและสนับสนุน (FOL)	0.827***	0.855***	0.838***	1.000		
5. ระบบฝึกอบรม (TRA)	0.917***	0.942***	0.943***	0.941***	1.000	
6. สมรรถนะหลักของบุคลากร (CORE)	0.881***	0.902***	0.886***	0.918***	0.958***	1.000

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า มิติต่าง ๆ ของระบบการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันอย่างเด่นชัดกับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงาน ก.พ. ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ในทุกมิติ โดยมิติที่มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (FOL) ($r = 0.918$, $p < .001$) สำหรับมิติที่มีขนาดความสัมพันธ์ในลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านการออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (DES) ($r = 0.902$, $p < .001$) ด้านวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (MET) ($r = 0.886$, $p < .001$) และด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (TNA) ($r = 0.881$, $p < .001$) ตามลำดับ ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันมีค่าระหว่าง 0.812 ถึง 0.958

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของข้อคำถามในระบบการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในภาพรวม (N = 139)

ตัวแปรพยากรณ์ (ข้อคำถาม)	b	SE	t	β	p
ค่าคงที่ (Constant)	0.0768	0.1129	0.680		0.498
TNA4 (ระบุเป้าหมายชัดเจน)	0.0539	0.0240	2.261	0.0797	0.026*
TNA5 (วิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ)	0.0769	0.0248	3.098	0.1016	0.002**
DES5 (เนื้อหาครอบคลุมทักษะใหม่)	0.0644	0.0280	2.298	0.0814	0.023*
MET1 (รูปแบบการอบรมเหมาะสม)	0.0474	0.0235	2.020	0.0642	0.046*
MET6 (ใช้สื่อเทคโนโลยีทันสมัย)	0.0744	0.0255	2.915	0.1084	0.004**
FOL1 (ทบทวนและประเมินผล)	0.0600	0.0235	2.553	0.0861	0.012*
FOL2 (ให้คำแนะนำต่อเนื่อง)	0.0542	0.0274	1.980	0.0709	0.050*
FOL3 (เปิดโอกาสให้ปฏิบัติจริง)	0.0685	0.0276	2.486	0.0971	0.014*
FOL4 (ระบบสิ่งจูงใจและการยอมรับ)	0.0698	0.0250	2.792	0.1004	0.006**
FOL6 (ติดตามพฤติกรรมหน้างาน)	0.0926	0.0234	3.953	0.1419	<.001***

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) พบว่า แบบจำลองการถดถอยมีความนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 70.00$, $p < .001$) โดยกลุ่มตัวแปรอิสระด้านระบบฝึกอบรมสามารถร่วมกันพยากรณ์สมรรถนะหลักของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) เท่ากับ 0.933 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในระบบฝึกอบรมสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักของบุคลากรได้ร้อยละ 93.30 ส่วนอีกร้อยละ 6.70 เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในแบบจำลอง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Coefficients: β) จำแนกรายข้อคำถาม พบว่า มิติด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (FOL) เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรอย่างเด่นชัด โดยเฉพาะข้อคำถาม FOL6 (การประเมินและติดตามพฤติกรรมการปฏิบัติงานจริงภายหลังการฝึกอบรม) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในอันดับแรกในแบบจำลอง ($\beta = 0.1419$, $p < .001$) สำหรับข้อคำถามที่มีขนาดอิทธิพลในลำดับถัดมา ได้แก่ MET6 (การใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการฝึกอบรม) ($\beta = 0.1084$, $p = .004$) TNA5 (การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อปิดช่องว่างของสมรรถนะ) ($\beta = 0.1016$, $p = .002$) และ FOL4 (การมีระบบสร้างแรงจูงใจหรือการยอมรับเมื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน) ($\beta = 0.1004$, $p = .006$) ตามลำดับ

สรุปการวิจัย

1. ระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อระบบการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.01, S.D. = 0.35) แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีการดำเนินระบบการฝึกอบรมที่เหมาะสม ครอบคลุมกระบวนการสำคัญตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตร การจัดวิธีการฝึกอบรม ตลอดจนการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกมิติมักมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมิติที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดเท่ากัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (TNA) ด้านการออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (DES) และด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (FOL) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.36) ส่วนมิติที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับถัดมา คือ ด้านวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (MET) ($\overline{X}$= 4.00, S.D. = 0.39) สะท้อนให้เห็นว่าระบบการฝึกอบรมของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและได้รับการรับรู้ในเชิงบวกจากบุคลากรในทุกมิติ

2. ระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) พบว่า บุคลากรมีระดับสมรรถนะหลักตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.35) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อภารกิจขององค์กร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ($\overline{X}$= 4.03, S.D. = 0.37) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยในลำดับถัดมา ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ACH) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.37) และ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม (ETH) ($\overline{X}$= 4.02, S.D. = 0.36) ส่วนด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

(EXP) และด้านการบริการที่ดี (SER) มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ($\bar{X}$= 4.01, S.D. = 0.37) โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก สะท้อนถึงศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติราชการตามมาตรฐานสมรรถนะของภาครัฐ

3. ปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) พบว่า ระบบการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับสมรรถนะหลักของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมิติที่มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในอันดับแรก ได้แก่ ด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (r = 0.918) สำหรับมิติที่มีขนาดความสัมพันธ์ในลำดับถัดมา คือ ด้านการออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะ (r = 0.902) ด้านวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (r = 0.886) และ ด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (r = 0.881) ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักของบุคลากรได้ร้อยละ 93.30 (R^2 = 0.933) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 70.00, p < .001) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในอันดับแรกในแบบจำลอง คือ การติดตามและประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานจริงหลังการฝึกอบรม (FOL6) (β = 0.1419, p < .001) สำหรับข้อคำถามที่มีขนาดอิทธิพลในลำดับถัดมา ได้แก่ การใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการฝึกอบรม (MET6) (β = 0.1084, p = 0.004) การวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะของบุคลากร (TNA5) (β = 0.1016, p = 0.002) และ การมีระบบสิ่งจูงใจหรือการยอมรับเมื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน (FOL4) (β = 0.1004, p = 0.006) แสดงให้เห็นว่าระบบการฝึกอบรม โดยเฉพาะกระบวนการติดตามผลหลังการฝึกอบรม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี การวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนา และการสร้างแรงจูงใจในการนำความรู้ไปใช้ มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ผลการวิจัยพบว่า ระบบฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีการดำเนินงานด้านการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งการวิเคราะห์ความจำเป็น การออกแบบหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม และการติดตามผล สะท้อนถึงความพร้อมของระบบพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชมณ ปัญจงามพัฒนา (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำเป็นต้องอาศัยระบบการฝึกอบรมที่มีการศึกษาความต้องการของบุคลากรก่อนออกแบบหลักสูตร รวมถึงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การฝึกอบรมตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์ต่อทั้งบุคลากรและหน่วยงานอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Akinbo and Ogah (2025) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพการบริการสาธารณะผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา: การศึกษาหน่วยงานรัฐบาลไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า การจัดให้บุคลากรได้รับโอกาสในการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ การเชื่อมโยงการฝึกอบรมกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงระบบการประเมินผลและการให้รางวัลที่เป็นธรรม ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ จึงสะท้อนให้เห็นว่าระบบฝึกอบรมที่มีองค์ประกอบครบถ้วนสามารถส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับมาก สะท้อนว่าบุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติงานตามกรอบสมรรถนะของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญ การยึดมั่นในจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม แสดงถึงประสิทธิภาพในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ลอยเลื่อน (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต ผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิตอยู่ในระดับมากที่สุด และการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณวดี สุวรรณสิงห์ (2567) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลเมืองบางศรีเมืองมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญตามกรอบของสำนักงาน ก.พ. และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mandari and Mwemezi (2025) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลในภาครัฐของประเทศแทนซาเนีย: ช่องว่างที่ขัดขวางการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัล การคิดวิเคราะห์ การจัดการข้อมูล และความคิดสร้างสรรค์ เป็นสมรรถนะสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรตามกรอบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ระบบฝึกอบรมสามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักได้ร้อยละ 93.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าระบบฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. การติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม (FOL) เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด สะท้อนความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและองค์กรในการถ่ายโอนการเรียนรู้สู่การปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alsheikh et al. (2023) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้และสมรรถนะหลักเพื่อพัฒนาความสำเร็จของมหาวิทยาลัยในจอร์แดน: การทดสอบผลกระทบของการมีส่วนร่วมของพนักงานในฐานะตัวแปรสื่อกลาง ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงการจัดการความรู้และสมรรถนะหลักไปสู่ความสำเร็จขององค์กร จึงสะท้อนว่าการสนับสนุนจากองค์กรหลังการฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Irwan (2025) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการความสามารถและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการผ่านการรักษาบุคลากรเป็นตัวแปรสื่อกลาง ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมควบคู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องและการรักษาบุคลากรไว้กับองค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญ

2. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (TNA) ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลัก แสดงถึงความสำคัญของการออกแบบการฝึกอบรมให้ตรงกับช่องว่างสมรรถนะของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชมณ ปัญจงามพัฒนา (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานควรศึกษาความต้องการของบุคลากรก่อนจัดทำหลักสูตร เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะตรงกับความจำเป็นของแต่ละบุคคลและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohamed and Sharif (2025)

ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินทักษะและฝึกอบรมด้านดิจิทัลในสถาบันภาครัฐของโซมาเลีย ผลการศึกษาพบว่า การขาดระบบการฝึกอบรมที่ต่อเนื่องและตอบสนองต่อช่องว่างสมรรถนะ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรภาครัฐ จึงควรมีการวิเคราะห์ความต้องการก่อนการจัดฝึกอบรมทุกครั้ง

3. วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (MET) โดยเฉพาะการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะหลัก แสดงถึงบทบาทของรูปแบบการเรียนรู้สมัยใหม่ในการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Faeni et al. (2025) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกำหนดการฝึกอบรมและการพัฒนา ศักยภาพตามความสามารถ และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในกระทรวงกลาโหม ผลการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และควรออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mandari and Mwemezi (2025) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจด้านดิจิทัลในภาครัฐของประเทศแทนซาเนีย: ช่องว่างที่ขัดขวางการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทักษะดิจิทัลและการจัดโครงการพัฒนาทักษะที่ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ระบบฝึกอบรมที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (ส่วนกลาง) มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่า ระบบการฝึกอบรมทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับสมรรถนะหลักของบุคลากร ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมให้มีความเป็นระบบและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ที่เชื่อมโยงกับสมรรถนะที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประเมินสมรรถนะ เช่น การประเมินตนเองร่วมกับการประเมินแบบ 360 องศา เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะ (Competency Gap) และออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและภารกิจขององค์กร นอกจากนี้ วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก แต่เป็นองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับองค์ประกอบอื่นของระบบการฝึกอบรม จึงควรพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ให้มีความหลากหลายและสอดคล้องกับบริบทการทำงานในยุคดิจิทัล โดยผสมผสานการเรียนรู้ผ่านระบบ E-learning และ Micro-learning เข้ากับกิจกรรมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เช่น Workshop, Case Study และ Simulation เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และยกระดับการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรได้อย่างยั่งยืน

1.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณชี้ให้เห็นว่า ด้านการติดตามและสนับสนุนหลังการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรมากที่สุด โดยเฉพาะการติดตามและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาระบบติดตามผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เช่น การกำหนดกระบวนการ Coaching และ Follow-up ภายในช่วงเวลา 30, 60 และ 90 วันหลังการฝึกอบรม รวมทั้งกำหนดให้การติดตามผลเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPI) ของผู้บังคับบัญชา ควบคู่กับการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสนำความรู้ไปทดลองปฏิบัติจริง และมีระบบสร้างแรงจูงใจหรือการยกย่องผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จึงมีข้อจำกัดในบริบทเชิงลึกของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สามารถอธิบายปัจจัยและบริบทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของระบบการฝึกอบรมได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่ง ระดับงาน หรือสายงานที่แตกต่างกัน เพื่อวิเคราะห์ว่าระบบการฝึกอบรมส่งผลต่อสมรรถนะหลักของบุคลากรในแต่ละกลุ่มแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบหลักสูตรและแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผล (Longitudinal Study) โดยประเมินผลการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะหลักภายหลังการฝึกอบรมในระยะเวลา 6–12 เดือน เพื่อศึกษาความต่อเนื่องของผลลัพธ์การฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัยและสนับสนุนการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐในระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณท่านในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณครอบครัว ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมถึงบุคลากรในกลุ่มงานกองทุนและสวัสดิการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ซึ่งเปรียบเสมือนเพื่อน พี่ น้องที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี และบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่ให้ความร่วมมือได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2568 ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำสารนิพนธ์ในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

พรรณวดี สุวรรณสิงห์. (2024). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ*, *4*(2), 33–52.

พัชมณ ปัญจงามพัฒนา. (2566). *การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล กองบัญชาการกองทัพไทย*. มหาวิทยาลัยรังสิต

พีรพัฒน์ บัวลา. (2565). *อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้สมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน.* วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ, 4(3), 89-104.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน*: คู่มือสมรรถนะประชุมทองการพิมพ์.

สมชาย ลอยเลื่อน. (2566). *การจัดการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต*. วารสารสหวิทยาการและการจัดการร่วมสมัย. 2(2), 49-64

Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). *Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society*. Annual Review of Psychology, 60, 451-474.

Akinbo, T. M., & Ogah, S. (2025). *Transforming public service performance through training and development: A study of Nigerian government agencies.* The Business & Management Review, 16(2), 119–132.

Alsheikh, G. A. A., Al-Gharaibeh, S. M., & Al-Naseri, D. A., (2023). *Exploring the relationship between knowledge management and core competencies to improve universities success in Jordan: Testing the mediating effect of employee engagement.* Periodicals of Engineering and Natural Sciences, 11(5), 76-90.

Akinbo, T. M., & Ogah, S., (2025). *Transforming Public Service Performance through Training and Development: A Study of Nigerian Government Agencies.* 16(2), 125 – 138

Armstrong, M. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (16th ed.). Kogan Page.

Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). *Transfer of training: A review and directions for future research*. Personnel Psychology, 41(1), 63-105.

Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2019). *Applied psychology in talent management (8th ed.).* SAGE Publications.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson.

Faeni, D. P., Setiawan, J.i, & Faeni, R. P., (2025). *Determinant of Training and Development, Competency Based Potential, and its Impact to Employee's Performance at The Defense Ministry Department.* International Journal of Business Studies. 9(1). *39 – 53*

Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation* (4th ed.). Wadsworth.

Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes.* Archives of Psychology, 22(140), 1–55.

Irwan, (2025). *Competency and Training Management Toward Civil Servant Performance vi a Retention Mediation.* Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan. 13(5), 3737 – 3752.

Mohamed, A. H., & Sharif, A. M., (2025). *Assessment of Digital Skills and Training in Somali Government Institutions.* Horn of Africa Journal of Social Science, 3(4), 1-9.

Mandari, H., & Mwemezi, J., (2025). *Navigating Digital Literacy Skills within the Public Sector in Tanzania: A Gap to Achieve Sustainable Digital Economy.* African Journal of Economic Review. 13 (1), 148-164.

McClelland, D. C. (1973). *Testing for Competence Rather Than Intelligence*. *American Psychologist, 28*(1), 1–14.

Molenda, M. (2003). In search of the "ADDIE" model. *Performance Improvement, 42*(5), 34–37.

Noe, R. A. (2020). *Employee Training and Development (8th ed.).* New York: McGraw-Hill Education.

OECD Economic Outlook, Volume 2022 Issue 1. doi.org

Sitzmann, T., Kraiger, K., Stewart, D., & Wisher, R. (2006). *The comparative effectiveness of Web-based and classroom instruction: A meta-analysis*. Personnel Psychology, 59(3), 623-664.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work*. John Wiley & Sons.

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

สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม

Digital Competence Affecting the Performance Efficiency of Personnel in the Defense Internal Audit Office

ธีม ชุติมันต์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Theme Chutimant[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
theme2140@gmail.com[1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร และ 3) วิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากรสายงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม จำนวน 187 คน โดยใช้การเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.11, σ = 0.55) 2) ระดับและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.18, σ = 0.50) 3) วิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สมรรถนะด้านดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.10 (R^2 = 0.551) โดยสมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล การแก้ปัญหาดิจิทัล และความปลอดภัยดิจิทัล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: สมรรถนะด้านดิจิทัล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานตรวจสอบภายใน, กระทรวงกลาโหม

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the digital competence levels of personnel in the Defense Internal Audit Office, Ministry of Defense 2) assess their performance efficiency levels and 3) analyze the influence of digital competence on performance efficiency. The population comprised 187 internal audit personnel from the aforementioned office utilizing a complete census method for data collection. A structured questionnaire served as

the primary research instrument. Data were analyzed employing descriptive statistics namely frequency, percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics, including the Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The findings revealed that 1) the overall digital competence of the personnel was at a high level (μ = 4.11, σ = 0.55) 2) the overall performance efficiency was similarly high (μ = 4.18, σ = 0.50) and 3) digital competence exhibited a positive influence on performance efficiency, collectively accounting for 55.10% of the performance efficiency variance (R^2 = 0.551). Among the specific components, information and data literacy, digital problem solving, and digital safety emerged as significant predictors. Furthermore, hypothesis testing indicated that variations in age and work experience led to statistically significant differences in performance efficiency at the .05 level, whereas gender and educational level yielded no significant differences. Keywords: Digital Competence, Performance Efficiency, Defense Internal Audit Office, Ministry of Defense

Keywords: Digital Competence, Performance Efficiency, Defense Internal Audit Office, Ministry of Defense

บทนำ

ในบริบทของการบริหารภาครัฐยุคปัจจุบันที่มุ่งสู่การเป็น รัฐบาลดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วนจำเป็นต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างพลิกผัน เพื่อให้สอดรับกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยกระดับการให้บริการประชาชน และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารราชการแผ่นดิน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมิได้จำกัดอยู่เพียงการนำเครื่องมือคอมพิวเตอร์มาใช้เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และทักษะของบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมในการรับมือกับข้อมูลข่าวสารที่มีปริมาณมหาศาลและมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น กระทรวงกลาโหมในฐานะหน่วยงานความมั่นคงหลักของชาติที่มีการบริหารจัดการงบประมาณแผ่นดินจำนวนมาก ตลอดจนมีกำลังพลและยุทโธปกรณ์ที่ต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีกลไกการตรวจสอบภายในที่ทันสมัยและเข้มแข็ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการสร้างความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และกำกับดูแลการใช้ทรัพยากรของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์แก่ผู้บริหารระดับสูง การตรวจสอบภายในจึงเปรียบเสมือนภูมิคุ้มกันที่ช่วยลดความเสี่ยง ป้องกันการทุจริต และสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุพันธ์กิจตามยุทธศาสตร์ชาติ

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้กระบวนการตรวจสอบภายในต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ๆ ผู้ตรวจสอบต้องทำงานกับข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบสารสนเทศทางการเงินและการบัญชีที่ซับซ้อน รวมถึงความเสี่ยงทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของข้อมูลทางราชการ สถาบันผู้ตรวจสอบภายในสากล (The Institute of Internal Auditors: IIA) ได้ระบุอย่างชัดเจนว่า ผู้ตรวจสอบภายในยุคใหม่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องยกระดับความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงรูปแบบใหม่ได้อย่างเท่าทัน (IIA, 2021) ในบริบทนี้สมรรถนะด้านดิจิทัล ของบุคลากรจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นทักษะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป การสื่อสารประสานงานกับหน่วยรับตรวจอย่างปลอดภัย หรือการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการประเมินและจัดการความเสี่ยง หากบุคลากรสายงานตรวจสอบภายในขาดสมรรถนะด้านดิจิทัลที่เพียงพอ ย่อมส่งผล

กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการตรวจสอบ ความผิดพลาดในการวิเคราะห์พยานหลักฐาน ไม่ทันต่อสถานการณ์ความเสี่ยงที่เปลี่ยนแปลงไป หรืออาจทำให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลชั้นความลับทางราชการ ซึ่งความสอดคล้องกับผลการวิจัยในอดีตที่ยืนยันว่า ความรอบรู้ทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลิตภาพและประสิทธิภาพการทำงาน (ธนกฤต วิริยะประเสริฐ และคณะ, 2565)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนถึงระดับขีดความสามารถของบุคลากรในปัจจุบัน และวิเคราะห์ว่าสมรรถนะดิจิทัลในมิติใดที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงกลาโหม ในการนำไปใช้กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมที่ตรงจุด และการขับเคลื่อนองค์กรสู่ดิจิทัล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในให้มีความแม่นยำ รวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานสากลในยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะด้านดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน และ (2) สมรรถนะด้านดิจิทัล ตามกรอบ DigComp 2.2 ของ European Commission (2022) ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ การรู้สารสนเทศและข้อมูล การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ความปลอดภัยดิจิทัล และการแก้ปัญหาดิจิทัล ส่วนตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1953) ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และความคุ้มค่า

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายงานตรวจสอบภายใน สำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม จำนวน 187 คน ประกอบด้วยข้าราชการทหาร พนักงานราชการ และลูกจ้าง โดยใช้การเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census)

ขอบเขตด้านสถานที่

ดำเนินการศึกษาภายในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม (Defense Internal Audit Office, Ministry of Defense)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่การทบทวนวรรณกรรม การพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และสรุปผล ระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2569

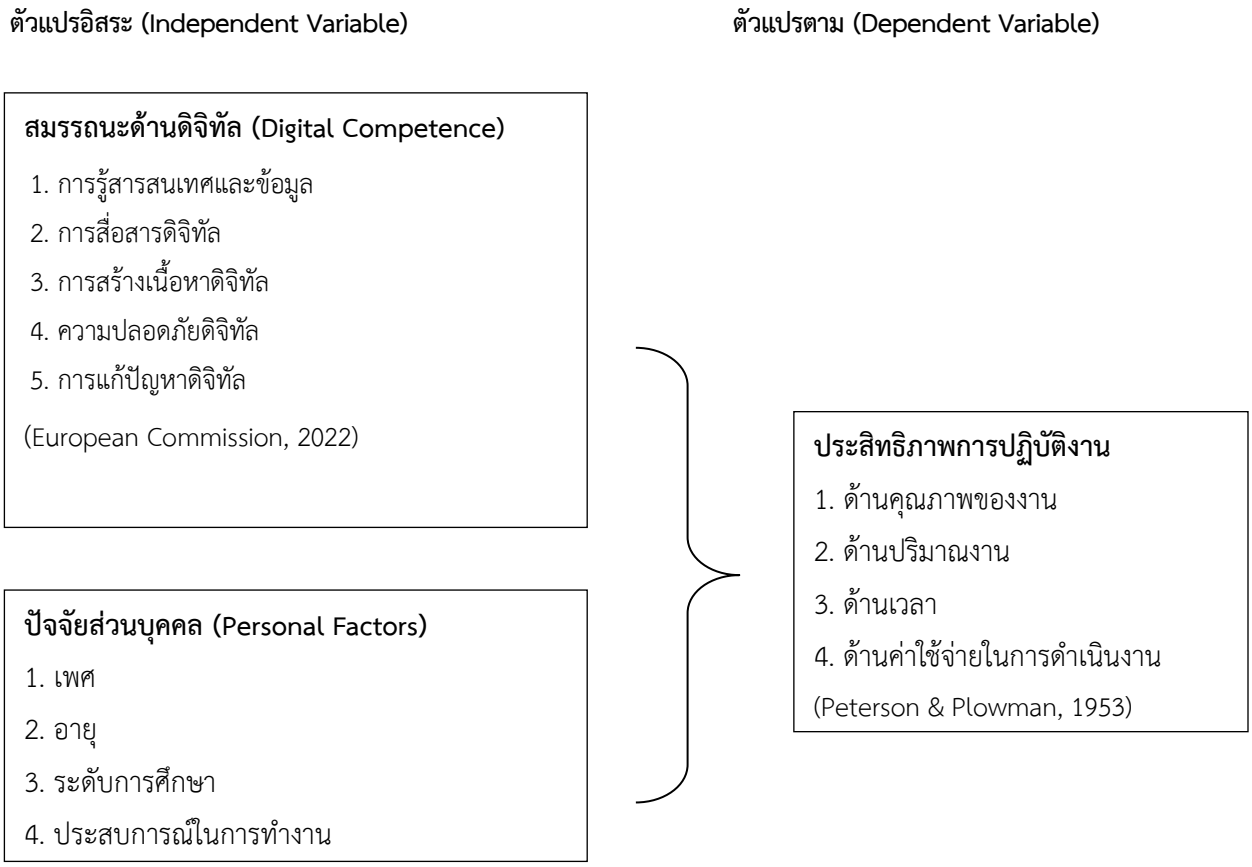
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ได้บูรณาการทฤษฎีที่สำคัญเพื่อใช้เป็นรากฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ ทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ของ Gary Becker ซึ่งมีสาระสำคัญว่า ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่สะสมอยู่ในตัวบุคคล ถือเป็น ทุน รูปแบบหนึ่งที่มีมูลค่ามหาศาลต่อองค์กร ในยุคที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ทุนมนุษย์ทางดิจิทัล จึงเปรียบเสมือนสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุด การที่บุคลากรมีสมรรถนะด้านดิจิทัลสูง ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการจัดการกับความซับซ้อนของข้อมูล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่นำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานในระยะยาว ผนวกกับ ทฤษฎีฐานทรัพยากร ที่อธิบายว่า องค์กรจะสร้างความได้เปรียบและบรรลุเป้าหมายได้อย่างยั่งยืนนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรภายในที่มีคุณค่า หายาก และยากต่อการเลียนแบบ ซึ่งในบริบทของสำนักงานตรวจสอบภายใน ทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดไม่ใช่เพียงแค่ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย แต่คือ ตัวผู้ตรวจสอบที่มีขีดความสามารถทางเทคโนโลยี อย่างแท้จริง

จากฐานคิดทางทฤษฎีดังกล่าว นำมาสู่การเชื่อมโยงกับบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในภาครัฐ เมื่อนำทฤษฎีและแนวคิดทั้งหมดมาประมวลร่วมกัน จึงตกผลึกเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ที่กำหนดให้สมรรถนะด้านดิจิทัลทั้ง 5 มิติ (การรู้สารสนเทศ การสื่อสาร การสร้างเนื้อหา ความปลอดภัย และการแก้ปัญหา) เป็นปัจจัยตั้งต้น หรือตัวแปรอิสระ ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกขับเคลื่อนพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และส่งผลลัพธ์โดยตรงต่อความสำเร็จของงาน หรือตัวแปรตาม ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และความคุ้มค่า ดังนั้น กรอบแนวคิดนี้จึงสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผลว่า เหตุใดการลงทุนและการยกระดับทักษะทางเทคโนโลยีของบุคลากร จึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการยกระดับประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในของหน่วยงานภาครัฐ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม โดยกำหนดให้ตัวแปรอิสระประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล และสมรรถนะด้านดิจิทัล ส่วนตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบแผนของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานตรวจสอบภายใน ทั้งข้าราชการทหาร พนักงานราชการ และลูกจ้าง สังกัดสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม จำนวนทั้งสิ้น 187 คน เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ประชากรเป้าหมายมีจำนวนไม่มากนัก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทุกส่วนงานและลดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 187 คน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แบบสำรวจรายการ) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล 5 ด้าน และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตผู้บังคับบัญชาสำนักงานตรวจสอบภายในกลาโหม จากนั้นได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในรูปแบบเอกสาร และแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์จำนวน 187 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตผู้บังคับบัญชาสำนักงานตรวจสอบภายในกลาโหม จากนั้นได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์จำนวน 187 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือได้รับการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.70 ทั้งฉบับ
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามในส่วนนี้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert และกำหนดช่วงคะแนนในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีระดับสมรรถนะ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีระดับสมรรถนะ/ประสิทธิภาพ อยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 187 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน (ร้อยละ 57.75) และเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 42.25) ด้านอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 69 คน (ร้อยละ 36.90) รองลงมาคือ 41 - 50 ปี จำนวน 54 คน (ร้อยละ 28.88) ด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 54.55) รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 62 คน (ร้อยละ 33.15) และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5 - 10 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 33.69) รองลงมาคือ 11 - 15 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 26.74)

2. ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในภาพรวมและรายด้าน

สมรรถนะด้านดิจิทัล	แสดงค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. การรู้สารสนเทศและข้อมูล	4.24	0.58	มาก
2. ความปลอดภัยดิจิทัล	4.18	0.62	มาก
3. การสื่อสารดิจิทัล	4.12	0.65	มาก
4. การแก้ปัญหาดิจิทัล	4.08	0.69	มาก
5. การสร้างเนื้อหาดิจิทัล	3.95	0.71	มาก
รวม	**4.11**	**0.55**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล พบว่า สมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.11, σ = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล (μ = 4.24, σ = 0.58) ด้านความปลอดภัยดิจิทัล (μ = 4.18, σ = 0.62) ด้านการสื่อสารดิจิทัล (μ = 4.12, σ = 0.65) ด้านการแก้ปัญหาดิจิทัล ($\bar{x}$ = 4.08, σ = 0.69) และด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (μ = 3.95, σ = 0.71)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แสดงค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.29	0.52	มาก
2. ด้านเวลา	4.17	0.59	มาก
3. ด้านปริมาณงาน	4.15	0.57	มาก
4. ด้านความคุ้มค่าและค่าใช้จ่าย	4.10	0.61	มาก
รวม	**4.18**	**0.50**	**มาก**

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.18, σ = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 4.29, σ = 0.52) รองลงมาคือ ด้านเวลา (μ = 4.17, σ = 0.59) ด้านปริมาณงาน (μ = 4.15, σ = 0.57) และด้านความคุ้มค่าและค่าใช้จ่าย (μ = 4.10, σ = 0.61)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม โดยตัวแปร อายุ (F = 4.025, Sig. = 0.008) และ ประสบการณ์ในการทำงาน (F = 5.060, Sig. = 0.002) มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 1.2 และ 1.4 ในขณะที่ เพศ (t = 0.854, Sig. = 0.394) และ ระดับการศึกษา (F = 1.185, Sig. = 0.317) ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานย่อยที่ 1.1 และ 1.3 ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศหรือระดับการศึกษา แต่ได้รับอิทธิพลจากอายุและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความชำนาญ วุฒิภาวะ และทักษะในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน ทำให้สามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม

สมมติฐานย่อย	ตัวแปร	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ	สรุป
H1.1	เพศ	Independent Samples t-test	t = 0.854	0.394	ไม่มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H1.2	อายุ	One-way ANOVA	F = 4.025	0.008*	มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน
H1.3	ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 1.185	0.317	ไม่มีนัยสำคัญ	ปฏิเสธสมมติฐาน
H1.4	ประสบการณ์ในการทำงาน	One-way ANOVA	F = 5.060	0.002*	มีนัยสำคัญ	ยอมรับสมมติฐาน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะด้านดิจิทัลมีอิทธิพลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่ากลุ่มตัวแปรสมรรถนะด้านดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถร่วมกันพยากรณ์หรืออธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.10 (R^2 = 0.551) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ อันดับ 1 สมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล (β = 0.354) อันดับ 2 สมรรถนะ

ด้านการแก้ปัญหาดิจิทัล (β = 0.286) และอันดับ 3 สมรรถนะด้านความปลอดภัยดิจิทัล (β = 0.198) ส่วนสมรรถนะด้านการสื่อสารดิจิทัล และด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ (สมรรถนะด้านดิจิทัล)	b	S.E.	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.645	0.210	-	3.071	0.002
1. การรู้สารสนเทศและข้อมูล	0.312	0.065	0.354	4.800	0.000*
2. การแก้ปัญหาดิจิทัล	0.225	0.058	0.286	3.879	0.000*
3. ความปลอดภัยดิจิทัล	0.165	0.060	0.198	2.750	0.007*
4. การสื่อสารดิจิทัล	0.098	0.055	0.125	1.781	0.076
5. การสร้างเนื้อหาดิจิทัล	0.062	0.052	0.088	1.192	0.234

หมายเหตุ: R = 0.742, R^2 = 0.551, Constant = 0.645, F = 44.425, มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัยผล

สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัล (ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.11, σ = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล (μ = 4.24) ด้านความปลอดภัยดิจิทัล (μ = 4.18) ด้านการสื่อสารดิจิทัล (μ = 4.12) ด้านการแก้ปัญหาดิจิทัล (μ = 4.08) และด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล (μ = 3.95) ตามลำดับ
2. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.18, μ = 0.50) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน (μ = 4.29) ด้านเวลา (μ = 4.17) ด้านปริมาณงาน (μ = 4.15) และด้านความคุ้มค่าและค่าใช้จ่าย (μ = 4.10) ตามลำดับ
3. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3) ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า สมรรถนะด้านดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 55.10 (β = 0.551) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล (β = 0.354) สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาดิจิทัล (β = 0.286) และสมรรถนะด้านความปลอดภัยดิจิทัล (β = 0.198) ส่วนสมรรถนะด้านการสื่อสารดิจิทัล และด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม (ปัจจัยส่วนบุคคล) ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะด้านดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับ "มาก" ประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ว่า สำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานระดับนโยบายที่มีโครงสร้างการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีมาตรฐานและระเบียบปฏิบัติ (SOP) ในการตรวจสอบที่รัดกุม ประกอบกับนโยบายของภาครัฐที่มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทำให้บุคลากรเกิดความตระหนักรู้และต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินและบัญชีรูปแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยพบว่าสมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับธรรมชาติของสายงานตรวจสอบที่ต้องพึ่งพาทักษะการสืบค้น คัดกรอง และประเมินพยานหลักฐานจากเอกสารดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

2. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มี เพศ และ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในมีกระบวนการและเครื่องมือมาตรฐานที่ทุกคนต้องยึดถือปฏิบัติร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศใดหรือจบการศึกษาระดับใด หากได้รับการฝึกอบรมในสายงานที่ถูกต้องย่อมสามารถปฏิบัติงานได้ทัดเทียมกัน แต่ในทางกลับกันพบว่า อายุ และ ประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ที่ระบุว่า วัยวุฒิและประสบการณ์ ที่สั่งสมมาจากการแก้ปัญหาในการทำงานจริง มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้บุคลากรมีความรอบคอบ วิเคราะห์ความเสี่ยงได้แม่นยำ และปฏิบัติงานได้รวดเร็วกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน

3. อิทธิพลของสมรรถนะด้านดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณยืนยันว่า สมรรถนะด้านดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (อธิบายความผันแปรได้ถึงร้อยละ 55.10) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากแก่นแท้ของงานตรวจสอบภายในในปัจจุบันคือการจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ ผู้ตรวจสอบที่มีทักษะในการดึงข้อมูลจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์แนวโน้ม และตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว ย่อมสร้างผลงานที่มีคุณภาพและเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา รองลงมาคือ ด้านการแก้ปัญหาดิจิทัล ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในสภาวะแวดล้อมที่ต้องพึ่งพาระบบคอมพิวเตอร์ บุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาทางเทคนิคเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง หรือใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน จะช่วยลดความสูญเปล่าของเวลาได้อย่างมหาศาล และอันดับสามคือ ด้านความปลอดภัยดิจิทัล ซึ่งมีความสำคัญยิ่งในบริบทของกระทรวงกลาโหม เพราะข้อมูลส่วนใหญ่เป็นชั้นความลับ การมีความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์จึงส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพและความน่าเชื่อถือของงานตรวจสอบผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต วิริยะประเสริฐ และคณะ (2565) ที่ระบุว่าความรอบรู้ทางดิจิทัลส่งผลต่อผลิตภาพของหน่วยงานภาครัฐ และสอดคล้องกับ Almutairi, et al. (2021) ที่พบว่าทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลทางดิจิทัลส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ตรวจสอบภาครัฐ

สำหรับมิติที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการสื่อสารดิจิทัลและด้านการสร้างเนื้อหาดิจิทัล ทั้งนี้อาจอธิบายได้จากบริบทของงานตรวจสอบภายใน ที่เน้นการจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มมาตรฐานของทางราชการที่มีรูปแบบตายตัว มิได้ต้องการการสร้างสรรค์เนื้อหาดิจิทัลหรือกราฟิกที่ซับซ้อน รวมทั้งการสื่อสารส่วนใหญ่ยังคงพึ่งพาเอกสารราชการที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือแอปพลิเคชันสนทนา จึงอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ชี้วัดถึงคุณภาพหรือปริมาณของงานตรวจสอบอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า สมรรถนะด้านการรู้สารสนเทศและข้อมูล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ผู้บริหารสำนักงานตรวจสอบภายในกระทรวงกลาโหม จึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการตรวจสอบให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.2 ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะด้านการแก้ปัญหาดิจิทัลและด้านความปลอดภัยดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อการทำงาน หน่วยงานจึงควรส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ทางเทคโนโลยี พร้อมทั้งจัดอบรมมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลทางราชการ

1.3 เนื่องจากประสบการณ์และอายุงานเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน องค์กรควรจัดทำระบบการจัดการความรู้หรือระบบพี่เลี้ยง เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และเทคนิคการตรวจสอบจากบุคลากรอาวุโส ผสมผสานกับทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อยกระดับขีดความสามารถขององค์กรในภาพรวม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ร้อยละ 55.10 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกกว่าร้อยละ 44.90 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาปัจจัยภายนอกและปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ภาวะผู้นำทางดิจิทัล วัฒนธรรมองค์กร หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

2.2 ควรพิจารณาใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน โดยนำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้าชุดตรวจสอบ มาร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานตรวจสอบภายใน

2.3 ควรขยายขอบเขตประชากรไปยังหน่วยงานตรวจสอบภายในของเหล่าทัพอื่น ๆ (กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ) เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและหาข้อสรุปเชิงนโยบายระดับกระทรวงได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธนกฤต วิริยะประเสริฐ และคณะ. (2565). *ผลกระทบของการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลที่มีต่อผลิตภาพการ ทำงานของหน่วยงานภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ยุคใหม่, 14(2), 78-95.*

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570.*

อรทัย เพชรนิล. (2564). ความท้าทายและทักษะดิจิทัลสำหรับผู้ตรวจสอบภายในภาครัฐในยุคปกติใหม่.

วารสารวิชาชีพบัญชีและการสอบบัญชี, 9(1), 112-125.

Almutairi, A., et al. (2021). *The impact of digital transformation and digital skills on the job performance of government auditors. International Journal of Public Sector Management, 34(5), 450-468.*

European Commission. (2022). *DigComp 2.2 The Digital Competence Framework for Citizens With new examples of knowledge, skills and attitudes. Publications Office of the European Union.*

The Institute of Internal Auditors (IIA). (2021). *Global Internal Audit Competency Framework.*

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

บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

Organizational climate affecting work efficiency in the digital age of personnel At The Office of the Constitutional Court

กมลชนก ณ ตะกั่วทุ่ง[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Kamonchanok Na Takuathung[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68503002@spumail.net[1], surachai.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (2) ระดับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ (4) บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 163 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การทดสอบค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด บรรยากาศองค์การโดยรวมของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านความผูกพันมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่า F-Test พบว่า (1) เพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล (2) อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลด้านคุณภาพของงาน เวลา และประสิทธิภาพโดยรวม (3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแตกต่างกัน (4) ประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันในด้านคุณภาพของงาน (5) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันในด้านคุณภาพของงานด้านเวลา และประสิทธิภาพโดยรวม ผลการวิเคราะห์บรรยากาศองค์การ โดยใช้ค่า F-Test พบว่า ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านความผูกพัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์การ; ประสิทธิภาพการทำงาน; ยุคดิจิทัล

ABSTRACT

This research objectives were to study: (1) the level of work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court; (2) the level of organizational climate affecting work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court; (3) personal factors, including gender, age, education level, personnel type, and length of service, affecting work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court; and (4) the organizational climate affecting work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court. This research is a quantitative research approach, using a questionnaire to collect data from a sample of 163 personnel at The Office of the Constitutional Court. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including the t-test, F-test, and regression analysis, at a statistical significance level of 0.05.

The findings revealed that the work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court was also at a high level in all dimensions, with the time dimension demonstrating the highest mean score. The overall organizational climate of The Office of the Constitutional Court was at a high level in all dimensions, with the commitment dimension recording the highest mean score. The analysis of personal factors using the F-test indicated that: (1) gender showed no statistically significant difference in work efficiency in the digital age; (2) differences in age significantly affected work efficiency in terms of work quality, time, and overall performance; (3) differences in educational level significantly affected work efficiency in terms of work quantity and operating cost; (4) different personnel types demonstrated significant differences in work efficiency in the digital age regarding work quality; and (5) differences in length of employment significantly affected work performance in terms of work quality, time, and overall performance. The analysis of organizational climate using the F-test further revealed that the dimensions of structure, standards, responsibility, recognition, support, and commitment significantly influenced the work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court at the 0.05 significance level. Specifically, the responsibility and commitment dimensions had a statistically significant positive influence on the work efficiency in the digital age of personnel at The Office of the Constitutional Court at the 0.05 significance level.

Keywords: Organizational climate; Work efficiency; Digital age

บทนำ

ในปัจจุบันนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว องค์การที่ประสบความสำเร็จคือองค์การที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่ได้หมายถึงแค่การมีเครื่องมือดิจิทัลเท่านั้น แต่หมายถึงการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการและวิธีการปฏิบัติงานให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วด้วย (นัฐพัชร สมงาม, 2568) ภาครัฐของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี โดยเฉพาะการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อยกระดับการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ได้กำหนดแนวทางในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570 โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การสร้างสภาพแวดล้อมและระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรสามารถขับเคลื่อนภารกิจของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาองค์การให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับการนำเทคโนโลยีมาใช้เพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเฉพาะบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การ สอดคล้องกับ Stringer (2002 อ้างถึงในฐาปณี บุณยเกียรติ, 2559) ที่ได้อธิบายว่าบรรยากาศองค์การที่ดีประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญหลายด้าน เช่น โครงสร้างองค์การ มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การสนับสนุน และความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากองค์การมีบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล บุคลากรก็จะสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการทำงานในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในบริบทของหน่วยงานศาล โดยเฉพาะสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญถือเป็นองค์การที่มีลักษณะเฉพาะทั้งในด้านภารกิจ โครงสร้างการบริหาร และลักษณะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมและหลักนิติธรรม อันอาจส่งผลให้ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การมีความแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐทั่วไป ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางในการพัฒนาองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและการพัฒนาองค์การให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
2. เพื่อศึกษาระดับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ
4. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญต่างกัน
2. บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล ตามแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002 อ้างถึงในฐาปณี บุณยเกียรติ, 2559) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของ Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงใน นัฐพัชร สมงาม 2568)

ด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน 2) บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การให้การสนับสนุน และความผูกพัน

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ด้านเวลาและสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาในสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

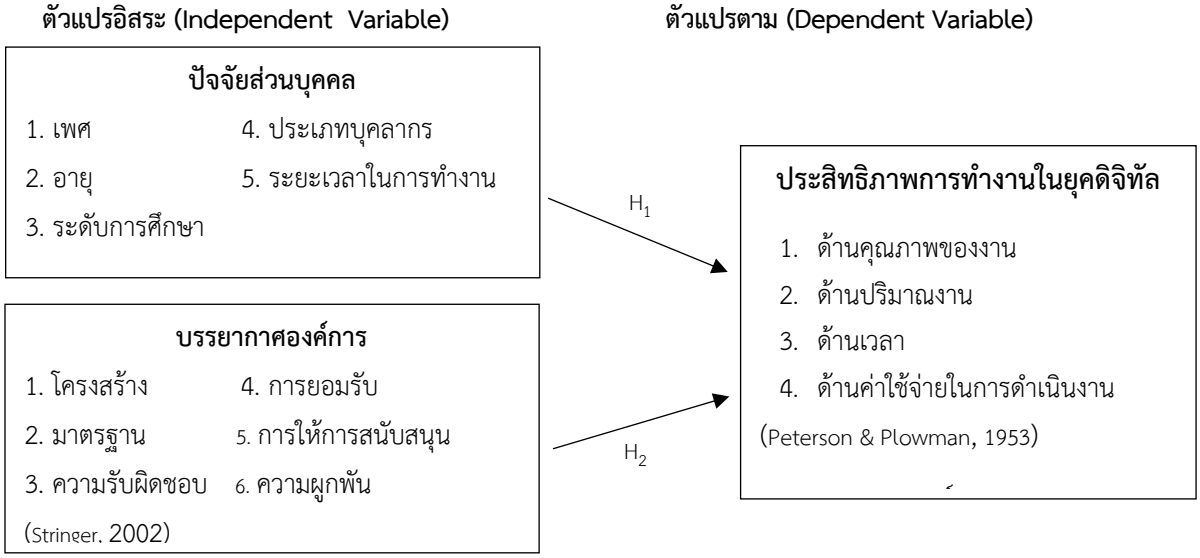
Steinger (2002 อ้างถึงในฐาปณี บัณยเกียรติ, 2559) ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การที่ดี มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) โครงสร้างการทำงาน (Structure) สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับ ระบบงานที่ดี ความชัดเจนของบทบาท หน้าที่ระเบียบ และสายการบังคับบัญชาในองค์การ 2) มาตรฐานในการปฏิบัติงาน (Standards) ความรู้สึกกดดันเพื่อปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและมีระดับมาตรฐานกำหนดในการปฏิบัติงาน 3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) สะท้อนถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจและรับผิดชอบงานของตนเอง 4) การยอมรับ (Recognition) เป็นตัวบ่งชี้ถึงความรู้สึกของบุคลากรเกี่ยวกับรางวัลสำหรับงานที่

ปฏิบัติได้ตามเป้าหมายขององค์การ เป็นการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ 5) การสนับสนุน (Support) สะท้อนความรู้สึกเชื่อใจของบุคลากรเกี่ยวกับความเชื่อใจ การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 6) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Commitment) สะท้อนความรู้สึกของบุคลากรว่าเป็นส่วนหนึ่งและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ

Peterson & Plowman (1953 อ้างถึงในนัฐพัชร สมงาม, 2568) ได้ให้แนวคิดขององค์ประกอบในการวัดประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

กิรชัญญา ของโพธิ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) โดยได้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) เก็บแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 311 ชุด ผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรที่มีเพศ ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) แตกต่างกัน 2) บรรยากาศองค์การสามารถอธิบายการผันแปรของประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) ได้ร้อยละ 38.10 โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการท้าทาย ได้แก่ การให้การสนับสนุน ความผูกพันธ์ ความรับผิดชอบ และมาตรฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 209 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 24 คน และพนักงานราชการ จำนวน 41 คน รวมทั้งสิ้น 274 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane โดยใช้สูตรหาขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวน 163 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น(Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่มตามประเภทบุคลากร ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ จากนั้นทำการจัดสรรขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Proportionate Stratified Sampling) ได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ จำนวน 124 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 14 คน พนักงานราชการ จำนวน 25 คน และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ภายในแต่ละชั้น

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โดยโครงสร้างของแบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การให้การสนับสนุน ความผูกพัน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามปลายเปิด

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ เท่ากับ 0.981 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล เท่ากับ 0.989 และผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.990

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและแนะนำตัวผู้วิจัย จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงเลขาธิการสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยการแปลค่าความหมายของตัวแปรที่วัดแบบมาตรประมาณค่านั้น มีการกำหนดช่วงคะแนนในการแปลค่า ดังนี้

ส่วนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2) ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย โครงสร้าง มาตรฐาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ การให้การสนับสนุน ความผูกพัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2) การส่งผลระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การกับตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหูคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.51 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 34.97 มีการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 55.21 เป็นข้าราชการร้อยละ 76.69 มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 39.26

2. ผลการวิเคราะห์ระดับบรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ตารางที่ 1 ผลการระดับวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญโดยรวม

บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านโครงสร้าง	3.99	0.64	มาก
ด้านมาตรฐาน	3.81	0.72	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.07	0.61	มาก
ด้านการยอมรับ	3.97	0.58	มาก
ด้านการให้การสนับสนุน	3.90	0.66	มาก
ด้านความผูกพัน	4.20	0.67	มาก
รวม	3.99	0.53	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับบรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.99, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความผูกพัน ($\bar{X}$= 4.20, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X}$= 4.07, S.D. = 0.61) และ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.64) ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านมาตราฐาน ($\bar{X}$ = 3.81, S.D. = 0.72)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ตารางที่ 2 ผลการระดับวิเคราะห์บรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญโดยรวม

ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.26	0.61	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.12	0.82	มาก
3. ด้านเวลา	4.29	0.66	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.24	0.65	มาก
รวม	4.23	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลา ($\bar{X}$= 4.29, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.61) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.24, S.D. = 0.65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.82)

4. ผลการการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญต่างกัน

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

ปัจจัยส่วนบุคคล	F (โดยรวม)	Sig.	ด้านที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
เพศ	0.172	.842	ไม่พบความแตกต่าง
อายุ	2.991	.033*	ด้านคุณภาพของงาน (F = 5.184, Sig. = .002), ด้านเวลา (F = 2.715, Sig. = .047) และประสิทธิภาพโดยรวม (F = 2.991, Sig. = .033)
ระดับการศึกษา	2.488	.086	ด้านคุณภาพของงาน (F = 3.325, Sig. = .038), ด้านปริมาณงาน (F = 3.670, Sig. = .028) และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (F = 3.659, Sig. = .028)
ประเภทบุคลากร	2.335	.100	ด้านคุณภาพของงาน (F = 5.252, Sig. = .006)
ระยะเวลาการทำงาน	2.681	.034*	ด้านคุณภาพของงาน (F = 2.864, Sig. = .025), ด้านเวลา (F = 2.604, Sig. = .038) และประสิทธิภาพโดยรวม (F = 2.681, Sig. = .034)

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวม ได้แก่ อายุ (F = 2.991, Sig. = .033) และระยะเวลาการทำงาน (F = 2.681, Sig. = .034) ซึ่งมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ (F = 0.172, Sig. = .842) ระดับการศึกษา (F = 2.488, Sig. = .086) และประเภทบุคลากร (F = 2.335, Sig. = .100) ไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุมีความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ระดับการศึกษามีความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน ปริมาณงาน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ประเภทบุคลากรมีความแตกต่างเฉพาะด้านคุณภาพของงาน และระยะเวลาการทำงานมีความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

5. ผลการการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ บรรยากาศองค์การ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านความผูกพัน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่าเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (Std. Deviation = 0.375) ค่าความคลาดเคลื่อนมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ และค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่ามีความเป็นอิสระ และตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยพิจารณาจากค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งคำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่า Tolerance และค่า Variance Inflation Factor (VIF)

บรรยากาศองค์การ	Tolerance	VIF
ด้านโครงสร้าง	.360	2.778
ด้านมาตรฐาน	.360	2.778
ด้านความรับผิดชอบ	.506	1.976
ด้านการยอมรับ	.456	2.193
ด้านการให้การสนับสนุน	.456	2.193
ด้านความผูกพัน	.497	2.011

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าระหว่าง 0.360 ถึง 0.506 ซึ่งไม่มีค่าใดน้อยกว่า 0.20 และค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าระหว่าง 1.976 ถึง 2.778 ซึ่งไม่มีค่าใดเกิน 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กันเองในระดับสูง (No Multicollinearity) จึงสามารถนำตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว ไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอย (ANOVA) ของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล

Model	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	33.313	6	5.552	37.990	.000*
Residual	22.215	152	.146		
Total	55.528	158			

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่า F-Test มีค่าเท่ากับ 37.990 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า ตัวแปรอิสระบรรยากาศองค์การอย่างน้อย 1 ตัว ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านความผูกพัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงสามารถนำตัวแปรอิสระดังกล่าวไปวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณในขั้นต่อไปได้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล โดยใช้วิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	b	SEb	β	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	.934	.252	-	3.707	.000*
ด้านโครงสร้าง	.116	.085	.119	1.362	.175
ด้านมาตรฐาน	.028	.082	.033	.348	.728
ด้านความรับผิดชอบ	.145	.072	.149	2.006	.047*
ด้านการยอมรับ	-.033	.098	-.032	-.339	.735
ด้านการให้การสนับสนุน	-.080	.083	-.081	-.965	.336
ด้านความผูกพัน	.616	.074	.673	8.346	.000*
$R = .775$; $R^2 = .600$; Adjusted $R^2 = .584$; $F = 37.990$; p-value = .000* Durbin-Watson =2.091					

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญในภาพรวม โดยพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 60.0 (R^2 = .600) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และด้านความผูกพัน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปัจจัยที่มีน้ำหนักการพยากรณ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านความผูกพัน (β = .673) รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ (β = .149) ส่วนปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านการยอมรับ และด้านการให้การสนับสนุน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน (F = .172, Sig. = .842)
1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยพบความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน (F = 5.184, Sig. = .002) ด้านเวลา (F = 2.715, Sig. = .047) และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (F = 2.991, Sig. = .033) โดยกลุ่มอายุ 21 - 30 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 41 - 50 ปี
1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยภาพรวมไม่แตกต่าง แต่พบความแตกต่างในด้านปริมาณงาน (F = 3.670, p = .028) และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (F = 3.659, p = .028)
1.4 ประเภทบุคลากรแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยภาพรวมไม่แตกต่าง แต่พบความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน (F = 5.252, p = .006) โดยพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการ
1.5 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน โดยพบความแตกต่างในด้านคุณภาพของงาน (F = 2.864, Sig. = .025) ด้านเวลา (F = 2.604, Sig. = .038) และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (F = 2.681, Sig. = .034) แต่ไม่พบความแตกต่างรายคู่
2 บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล	ยอมรับสมมติฐาน โดยด้านความผูกพัน (β = .673) และด้านความรับผิดชอบ (β = .149) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ สรุปได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.23, S.D. = 0.59) โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

2. ระดับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.53) โดยด้านความผูกพันมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้าง ด้านการยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านมาตรฐาน ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ พบว่า เพศไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบางด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ พบว่า สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 60.0 (R^2 = .600) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 37.990, p < .001) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านความผูกพัน (β = .673) ซึ่งมีอิทธิพลสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (β = .149) ส่วนด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านการยอมรับ และด้านการให้การสนับสนุน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ผู้วิจัยพบประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และด้านปริมาณงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการปฏิบัติงานที่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวและสามารถรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลประสานงาน และดำเนินงานผ่านระบบดิจิทัลได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Marli และ Dwi Danesty Deccasari (2026) ที่รายงานว่าเทคโนโลยีดิจิทัลและความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การ

2. ระดับบรรยากาศองค์การของสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความผูกพัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้าง ด้านการ

ยอมรับ ด้านการให้การสนับสนุน และด้านมาตรฐาน ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการทำงานและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับการศึกษาของ Maximinus Saverius Susanto, Mansyur Abdul Hamid และ Imaculata Fatima (2026) ซึ่งพบว่าบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงานมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล

3. ผลการการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

1) เพศไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ากลุ่มอายุ 41 - 50 ปี ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศรูปแบบใหม่ได้รวดเร็วกว่า แต่มิได้หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุมากจะมีประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า หากแต่สะท้อนให้เห็นว่าการเรียนรู้และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีอาจแตกต่างกันตามช่วงวัย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิรชัญญา ของโพธิ์ (2565) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล

3) ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านปริมาณงานและด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อธิบายได้จากลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคลากรในแต่ละระดับการศึกษาอาจรับผิดชอบภารกิจที่มีลักษณะแตกต่างกัน ส่งผลให้การประเมินประสิทธิภาพในบางด้านแตกต่างกันตามบริบทของงาน สอดคล้องกับการศึกษาของกิรชัญญา ของโพธิ์ (2565) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล แต่แตกต่างจากการศึกษาของธนภรณ์ พรรณราย (2565) ซึ่งพบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม แต่มีความแตกต่างเฉพาะบางมิติ โดยอาจเกิดจากลักษณะงาน โครงสร้างองค์การ และการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน

4) ประเภทบุคลากร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันเฉพาะด้านคุณภาพของงาน โดยพนักงานราชการมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้าราชการ ผลดังกล่าวอาจสะท้อนถึงความแตกต่างของลักษณะงานเป้าหมาย หรือระบบการประเมินผลของบุคลากรแต่ละประเภท ซึ่งอาจส่งผลต่อการรับรู้และการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถสรุปได้ว่าประเภทบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม เนื่องจากพบความแตกต่างเพียงบางด้านเท่านั้น สอดคล้องกับการศึกษาของกิรชัญญา ของโพธิ์ (2565) ที่พบว่าประเภทบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล แตกต่างจากการศึกษาของธนภรณ์ พรรณราย (2565) ซึ่งรายงานว่าไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามประเภทบุคลากรในภาพรวม

5) ระยะเวลาการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันในด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่กลับไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มใดโดยเฉพาะ สะท้อนว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพในภาพรวม แต่ความแตกต่างระหว่างแต่ละช่วงอายุงานยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากการที่สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญมีระบบการพัฒนาบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้บุคลากรที่เข้า

ปฏิบัติงานใหม่สามารถเรียนรู้และปรับตัวได้รวดเร็ว ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีประสบการณ์ก็สามารถพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของวริชระ สรรพศรี (2559) ที่พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่ขัดแย้งกับจากการศึกษาของธนภรณ์ พรรณราย (2565) ซึ่งไม่พบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

4. ผลการการทดสอบสมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ ผลการทดสอบพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความผูกพัน และ ด้านความรับผิดชอบเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1) ด้านความผูกพัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคลากรมีความภาคภูมิใจในองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และพร้อมสนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์การมีส่วนส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin และ Stringer (1997 อ้างถึงใน ชนัตพร เหี้ยมหาญ, 2562) ที่อธิบายว่าความผูกพันเป็นองค์ประกอบสำคัญของบรรยากาศองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลชนก นิยะสม และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล (2566) ที่พบว่าความผูกพันต่อองค์การมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2) ด้านความรับผิดชอบ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าการที่บุคลากรรับรู้ว่าตนเองได้รับความไว้วางใจ มีอำนาจในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตหน้าที่ และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานของตนเอง มีส่วนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ได้รับมอบหมายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมมักเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1970 อ้างถึงใน วชิระ สรรพศรี, 2559) ที่อธิบายว่าความชัดเจนของบทบาทและความรับผิดชอบเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของกิรชัญญา ของโพธิ์ (2565) และวริชระ สรรพศรี (2559) ซึ่งพบว่าความรับผิดชอบของบุคลากรและบรรยากาศองค์การที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลวิจัยไปใช้

1) จากผลการวิจัยที่พบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ โดยควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สนับสนุนการทำงานร่วมกัน และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร

2) จากผลการวิจัยที่พบว่าด้านมาตรฐานเป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญควรกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลให้มีความชัดเจน ทันสมัย และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ

เทคโนโลยี โดยจัดทำแนวปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOP) สำหรับการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัล รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สะท้อนประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกันและลดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินงาน

3) จากผลการวิจัยที่พบว่าบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันในบางด้าน สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญควรวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะการจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล การใช้ระบบสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่มสามารถพัฒนาสมรรถนะและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างเท่าเทียม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ เช่น ภาวะผู้นำดิจิทัล วัฒนธรรมองค์การ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี ความสามารถด้านดิจิทัล

2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีลักษณะภารกิจใกล้เคียงกัน เช่น หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมหรือองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของบริบทองค์กรและนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กรภาครัฐได้อย่างเหมาะสม

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ศ.ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ อธิบายแนวทาง ตลอดจนข้อเสนอแนะอันเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินไปอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอบพระคุณ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตร เพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำสารนิพนธ์นี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก นิยะสม และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล. (2566). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบรรยากาศองค์การและสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรด่านหน้าสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย: การศึกษาความผูกพันต่อองค์การในฐานะตัวแปรคั่นกลาง. *วารสารการจัดการโซ่คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ,* 4(3), 1-21.

กิรชัญญา ของโพธิ์. (2565). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง).* (การศึกษารายบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ.

ชนัตพร เหี้ยมหาญ. (2562). *บรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์การของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ธัญญบุรี. ปทุมธานี.

ฐาปณี บุณยเกียรติ. (2559) *การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันธ์ขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี. กรุงเทพฯ.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.

วชิระ สรรพศรี. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ.

นัฐพัชร สมงาม. (2568). การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงาน. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์*, 7(3), 503-518.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2566-2570*. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2569, https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/

Marli and Dwi Danesty Deccasari (2026). The Impact of Digital Competence and Organizational Climate on Employee Performance: An Analysis of the Mediating Role of Work Motivation at UPT PLN Malang. Al-Kharaj: *Journal of Islamic Economic and Business*, 8(2). 44430 - 4447.

Maximinus Saverius Susanto, Mansyur Abdul Hamid and Imaculata Fatima (2026). Pemimpin di Era Digital: Membangun Kinerja Pegawai Melalui Iklim Organisasi. Al-Kharaj: *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 8(3), 1047–1062.

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123-126

The Relationship Between Work Motivation and Organizational Transfer Behavior Among Civil Servants in the Department of Community Development, Cohorts 123–126

ลัดดา ไทรนนท์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Ladda Sainon[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68500463@spumail.net[1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 2) ศึกษาระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 จำนวน 220 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 มีระดับแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ขณะที่พฤติกรรมการย้ายหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน กล่าวคือ เมื่อแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น แนวโน้มการย้ายหน่วยงานจะลดลง ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานในระดับต่ำและไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน เพื่อส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน พัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ ยกระดับระบบการประเมินผล การยกย่องและให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันจะช่วยลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน, ข้าราชการ, กรมการพัฒนาชุมชน, ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of work motivation among civil servants in the Department of Community Development, Cohorts 123–126; (2) investigate the level of organizational transfer behavior among civil servants in the Department of Community Development, Cohorts 123–126; and (3) examine the relationship between work motivation and organizational transfer behavior among civil servants in the Department of Community Development, Cohorts 123–126. Herzberg's Two-Factor Theory was employed as the conceptual framework for this study.

This study employed a quantitative research approach using a survey research design. The sample consisted of 220 civil servants from the Department of Community Development, Cohorts 123–126, selected through statistical sampling procedures. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire. The questionnaire was validated by experts for content validity and demonstrated an acceptable level of reliability. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics using Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The findings revealed that the overall level of work motivation among civil servants in the Department of Community Development, Cohorts 123–126, was at a high level. Both motivational factors and hygiene factors were rated at a high level, whereas the overall level of organizational transfer behavior was at a moderate level. The hypothesis testing indicated that work motivation was significantly related to organizational transfer behavior at the .05 level of statistical significance. Motivational factors were negatively correlated with organizational transfer behavior, indicating that higher levels of work motivation were associated with a lower tendency to transfer to another organization. In contrast, hygiene factors exhibited a weak relationship with organizational transfer behavior and were not statistically significant.

The findings of this study provide useful information for developing human resource management policies and practices within the Department of Community Development. Emphasis should be placed on enhancing employees' work motivation through career development opportunities, fair performance appraisal systems, employee recognition and rewards, and improvements in the working environment. These measures are expected to reduce organizational transfer intentions and improve the long-term effectiveness and sustainability of personnel performance.

Keywords: Work Motivation, Organizational Transfer Behavior, Civil Servants, Department of Community Development, Herzberg's Two-Factor Theory

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐ เนื่องจากเป็นกลไกหลักในการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ การมีบุคลากรที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการประชาชน ในทางกลับกัน หากบุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงานหรือมีความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน อาจส่งผลให้เกิดความคิดหรือแนวโน้มในการย้ายหน่วยงาน ซึ่งกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งในด้านการสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพ ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน และต้นทุนในการพัฒนาบุคลากรทดแทน (Dessler, 2020; Robbins & Judge, 2023)

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) การบริหารกองทุนชุมชน และการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลในระดับพื้นที่ ลักษณะงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนจำเป็นต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานร่วมกับภาคีเครือข่ายในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับองค์กร ในช่วงที่ผ่านมา พบว่าข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะผู้ที่บรรจุในรุ่น 123–126 มีการย้ายไปปฏิบัติราชการในหน่วยงานอื่นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าการย้ายจะเป็นสิทธิของข้าราชการตามระเบียบของทางราชการ แต่การย้ายของบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล การถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร และความต่อเนื่องของการดำเนินงานตามภารกิจของกรมการพัฒนาชุมชน ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการย้ายหน่วยงานจึงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายการรักษาบุคลากรของหน่วยงาน (กรมการพัฒนาชุมชน, 2568)

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยทฤษฎีดังกล่าวอธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากสององค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แม้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้โดยตรง (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศส่วนใหญ่รายงานว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความตั้งใจลาออก และการคงอยู่ของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน โดยเฉพาะในกลุ่มข้าราชการรุ่น 123–126 ค่อนข้างจำกัด จึงยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับใช้ประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนรุ่น 123–126 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงาน ระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ผลการศึกษาคาดว่าจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและมาตรการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมการพัฒนาชุมชน อันจะช่วยส่งเสริมการรักษาบุคลากรที่มี

ศักยภาพ ลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรในระยะยาว (Judge, Bono, Thoresen, & Patton, 2001; Griffeth et al., 2000; Hom et al., 2017)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนรุ่น 123–126

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร ได้แก่ ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ที่ปฏิบัติราชการอยู่ในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน จำนวน 486 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 220 คน ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามหลักสถิติ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)
   - ความสำเร็จในการทำงาน
   - การได้รับการยอมรับ
   - ความก้าวหน้าในสายอาชีพ
   - ความรับผิดชอบ
   - การพัฒนาตนเอง
2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)
   - นโยบายและการบริหารขององค์กร
   - การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
   - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
   - ตำแหน่งงาน
   - ความมั่นคงในการทำงาน
   -ชีวิตส่วนตัว

-สภาพการทำงาน

-ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครอบคลุมข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานของกรมการพัฒนาชุมชนทั่วประเทศ

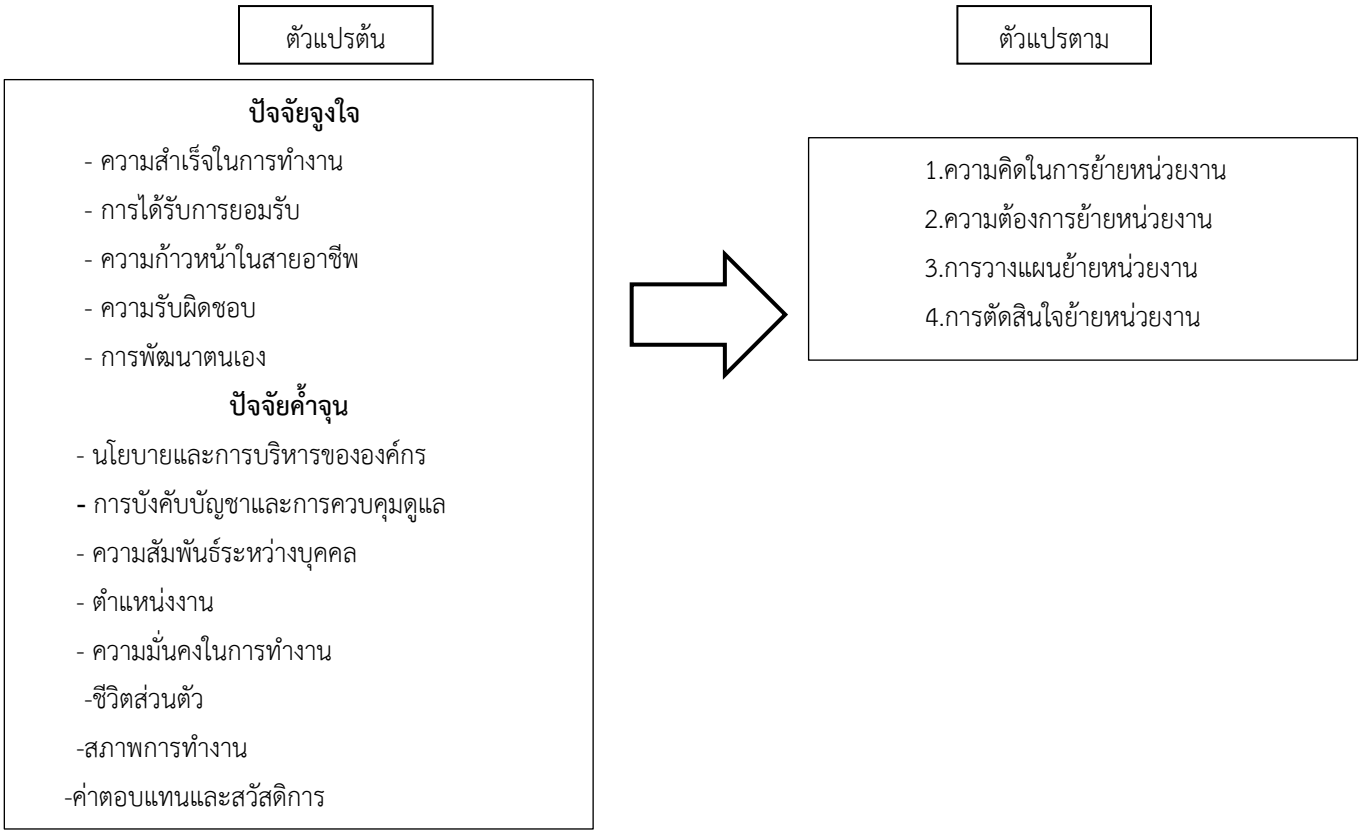
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนเมษายน พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569 ครอบคลุมการทบทวนวรรณกรรม การพัฒนาเครื่องมือวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสรุปผลการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งเสนอโดย Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการศึกษา โดยทฤษฎีอธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายในงานที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และโอกาสในการพัฒนาตนเอง ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ซึ่งมีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แม้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้โดยตรง แต่เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านแนวคิดเกี่ยวกับ พฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน (Organizational Transfer Behavior) อธิบายว่า การตัดสินใจย้ายหน่วยงานเป็นผลมาจากกระบวนการรับรู้และประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน โอกาสความก้าวหน้า และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดย Mobley (1977) อธิบายว่าพฤติกรรมการย้ายเริ่มจากการประเมินความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ความคิดในการลาออกหรือย้ายงาน การค้นหาทางเลือก และการตัดสินใจย้ายในที่สุด ขณะที่ Griffeth, Hom และ Gaertner (2000) รวมถึง Hom et al. (2017) พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกหรือการย้ายหน่วยงาน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แนวโน้มการย้ายหน่วยงานจะลดลง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123-126” ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจโอนย้ายหน่วยงานของบุคลากรภาครัฐ Herzberg มากำหนดกรอบและแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ที่ย้ายงานไปแล้ว รวมทั้งหมด จำนวน 486 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (e = 0.05) จากประชากรจำนวน 486 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน

2. เครื่องมือวิจัย

จัดทำแบบสอบถาม โดยมีการจัดทำในรูปแบบ Google Form ซึ่งพัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รุ่นที่บรรจุ อายุราชการ และสถานที่ปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พัฒนาจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) แบ่งเป็น 1)ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ท (Rensis Likert, 1932) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ซึ่งประเมินแนวโน้มและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการย้ายหน่วยงานของผู้ตอบการตัดสินใจสอบเข้ารับราชการ ได้แก่ 1)ความคิดในการย้ายหน่วยงาน 2)ความต้องการย้ายหน่วยงาน 3) การวางแผนย้ายหน่วยงาน 4)การตัดสินใจย้ายหน่วยงาน โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.895 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ .70 (Nunnally, 1978) ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับประชากรจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms โดยแนบ QR CODE แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่างๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 เนื่องจากข้อมูลเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและผ่านการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 220 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.10) มีอายุระหว่าง 31–35 ปี (ร้อยละ 48.20) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 89.10) และเป็นผู้เข้ารับการศึกษารุ่นที่ 125 (ร้อยละ 32.30) ด้านอายุราชการ ส่วนใหญ่มีอายุราชการ 3–5 ปี (ร้อยละ 50.90) และปฏิบัติงานในสำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ (ร้อยละ 62.30) สำหรับสถานะปัจจุบัน พบว่าส่วนใหญ่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในกรมการพัฒนาชุมชน (ร้อยละ 80.50) สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการในพื้นที่ที่ยังคงปฏิบัติงานในสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน และเป็นกลุ่มที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

1.แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

ตารางที่ 1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 (n = 220)

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.30	0.451	มากที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.22	0.508	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ	4.17	0.493	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.18	0.503	มาก
ด้านการพัฒนาตนเอง	4.21	0.500	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.409 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.30, S.D. = 0.451) รองลงมา คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.508) ด้านการพัฒนาตนเอง ($\bar{x}$ = 4.21, S.D. = 0.500) ด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.18, S.D. = 0.503) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.493) ทั้งนี้ แม้ว่าด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ยังคงรับรู้ว่าตนเองมีโอกาสเติบโตในสายงานและได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงาน แต่ประเด็นด้านเส้นทางความก้าวหน้า หลักเกณฑ์การเติบโต หรือโอกาสเลื่อนตำแหน่ง อาจเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 (n = 220

ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. นโยบายและการบริหารขององค์กร	4.15	0.499	มาก
2. การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล	4.15	0.489	มาก
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.10	0.501	มาก
4. ตำแหน่งงาน	4.09	0.484	มาก
5. ความมั่นคงในการทำงาน	4.17	0.499	มาก
6. ชีวิตส่วนตัว	3.55	1.056	มาก
7. สภาพการทำงาน	3.85	0.681	มาก
8. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.02	0.523	มาก
รวมปัจจัยค้ำจุน	4.01	0.432	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการทำงานโดยรวมของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.432) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.499) รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร และ การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.499 และ $\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.489 ตามลำดับ) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. =

0.501) ตำแหน่งงาน ($\bar{X}$ = 4.09, S.D. = 0.484) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.523) สภาพการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.85, S.D. = 0.681) และ ชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}$ = 3.55, S.D. = 1.056) ตามลำดับ

2.พฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1)ด้านความคิดที่จะย้ายหน่วยงาน 2)ด้านความต้องการย้ายหน่วยงาน 3)ด้านการแสวงหาข้อมูลและเตรียมความพร้อมในการย้ายหน่วยงาน 4)ด้านการตัดสินใจย้ายหน่วยงาน โดยสรุปเป็นภาพรวมดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานโดยรวม

พฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านความคิดที่จะย้ายหน่วยงาน	3.29	1.190	ปานกลาง
ด้านความต้องการย้ายหน่วยงาน	3.25	1.199	ปานกลาง
ด้านการแสวงหาข้อมูลและเตรียมความพร้อม	3.20	1.253	ปานกลาง
ด้านการตัดสินใจย้ายหน่วยงาน	3.23	1.243	ปานกลาง
รวมพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน	3.24	1.177	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.177 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความคิดที่จะย้ายหน่วยงาน (Mean = 3.29, S.D. = 1.190) รองลงมา คือ ด้านความต้องการย้ายหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.25, S.D. = 1.199) ด้านการตัดสินใจย้ายหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.23, S.D. = 1.243) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการแสวงหาข้อมูลและเตรียมความพร้อมในการย้ายหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.20, S.D. = 1.253) ผลการวิเคราะห์สะท้อนว่า บุคลากรมีแนวโน้มเกี่ยวกับการย้ายหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ มีการคิดหรือพิจารณาถึงโอกาสในการย้ายหน่วยงาน แต่ยังไม่ได้มีการดำเนินการหรือเตรียมความพร้อมอย่างชัดเจน ซึ่งอาจเกิดจากยังมีปัจจัยบางประการที่ทำให้บุคลากรยังคงปฏิบัติงานอยู่กับกรมการพัฒนาชุมชน

3.ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126

ตัวแปร	r	p-value	ผลการทดสอบ
ปัจจัยจูงใจ			
ความสำเร็จในการทำงาน	-.246	< .001	มีความสัมพันธ์
การได้รับการยอมรับ	-.194	.004	มีความสัมพันธ์
ความก้าวหน้าในสายอาชีพ	-.201	.003	มีความสัมพันธ์
ความรับผิดชอบ	-.155	.022	มีความสัมพันธ์
การพัฒนาตนเอง	-.118	.080	ไม่มีความสัมพันธ์

ปัจจัยค้ำจุน			
นโยบายและการบริหาร	-.133	.048	มีความสัมพันธ์
การบังคับบัญชา	-.125	.063	ไม่มีความสัมพันธ์
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	-.037	.589	ไม่มีความสัมพันธ์
ตำแหน่งงาน	-.108	.110	ไม่มีความสัมพันธ์
ความมั่นคงในการทำงาน	-.133	.048	มีความสัมพันธ์
ชีวิตส่วนตัว	.316	< .001	มีความสัมพันธ์
สภาพการทำงาน	.232	< .001	มีความสัมพันธ์
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.055	.417	ไม่มีความสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจูงใจ 4 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่การพัฒนาตนเองไม่พบความสัมพันธ์ สำหรับปัจจัยค้ำจุน พบว่า นโยบายและการบริหาร รวมทั้งความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ส่วนชีวิตส่วนตัวและสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก ขณะที่การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตำแหน่งงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากค่า p มากกว่า .05

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการ กรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126** สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 มีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยบุคลากรมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมถึงนโยบายองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน
2. ระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน พบว่า พฤติกรรมการย้ายหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าบุคลากรบางส่วนมีแนวโน้มพิจารณาการย้ายหน่วยงาน แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูง เนื่องจากยังคงมีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ดี
3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ เมื่อแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มขึ้น แนวโน้มการย้ายหน่วยงานจะลดลง ขณะที่ปัจจัยค้ำจุนพบว่า มีทั้งตัวแปรที่มีและไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน โดยด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านตำแหน่งงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยสะท้อนว่าแรงจูงใจภายในงาน (Motivator Factors) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดแนวโน้มการย้าย

หน่วยงาน ขณะที่ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีผลต่อพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานเฉพาะบางด้านเท่านั้น ไม่ได้ส่งผลทุกองค์ประกอบตามทฤษฎีของ Herzberg ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งส่งเสริมความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การสร้างความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสนับสนุนให้บุคลากรมีสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เพื่อช่วยลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงานและรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้กับองค์กร

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ตลอดจนด้านนโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ซึ่งอธิบายว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในการทำงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน มีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ Herzberg (1968) ที่เสนอว่า การสร้างแรงจูงใจที่แท้จริงเกิดจากปัจจัยภายในงานมากกว่าปัจจัยภายนอก และสอดคล้องกับ Steers และ Porter (1991) ที่พบว่า บุคลากรจะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงเมื่อได้รับการยอมรับ มีความรับผิดชอบ และมองเห็นโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ

2. ระดับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรบางส่วนมีแนวโน้มพิจารณาการย้ายหน่วยงาน แต่ยังไม่มีความตั้งใจย้ายในระดับสูง สะท้อนถึงการที่บุคลากรยังมีความผูกพันต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับหนึ่ง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Mobley (1977) ที่อธิบายว่า ความตั้งใจลาออกหรือย้ายงานเป็นกระบวนการที่เกิดจากการประเมินความพึงพอใจในการทำงาน การเปรียบเทียบโอกาสในการทำงาน และการพิจารณาทางเลือกอื่นก่อนตัดสินใจลาออกจริง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Price และ Mueller (1986) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ในองค์กร และช่วยลดแนวโน้มการลาออกหรือย้ายงานของบุคลากร

3. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการพัฒนาตนเองไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยอมรับ มีโอกาสก้าวหน้า และได้รับมอบหมายความรับผิดชอบที่เหมาะสม จะช่วยลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ที่ระบุว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพัน

ต่อองค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับ Mobley (1977) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร

สำหรับปัจจัยค้ำจุน ผลการวิจัยพบว่า มีทั้งปัจจัยที่มีและไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน โดยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ด้านชีวิตส่วนตัวและด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตำแหน่งงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนว่า แม้ว่าปัจจัยค้ำจุนจะมีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ Herzberg แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจย้ายหน่วยงานในทุกองค์ประกอบ ทั้งนี้ ด้านชีวิตส่วนตัวและสภาพการทำงานกลับเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสะท้อนว่าภาระด้านครอบครัว ระยะทางในการเดินทาง ภาระค่าใช้จ่าย หรือความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจย้ายหน่วยงานของข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ Price และ Mueller (1986) ที่เสนอว่าการคงอยู่ของบุคลากรในองค์กรได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ทั้งความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Mobley, Griffeth, Hand และ Meglino (1979) ที่อธิบายว่าการตัดสินใจลาออกหรือย้ายงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยด้านงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านชีวิตส่วนตัวและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรร่วมด้วย ดังนั้น หากกรมการพัฒนาชุมชนต้องการลดการย้ายหน่วยงานของบุคลากร ควรมุ่งพัฒนาปัจจัยจูงใจภายในงานควบคู่กับการสร้างระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ การยกย่องและยอมรับผลงาน การมอบหมายงานที่ท้าทายและเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมความมั่นคงในการทำงาน และสนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เพื่อเพิ่มการคงอยู่ของบุคลากรและลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงานในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **ด้านความสำเร็จในการทำงาน**

   จากผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น กรมการพัฒนาชุมชนควรกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพ และสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างความภาคภูมิใจในงานและลดแนวโน้มการย้ายหน่วยงาน

2. **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ**

   ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมระบบการยกย่องชมเชย การประกาศเกียรติคุณ และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความผูกพันต่อองค์กร

3. **ด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ**

ผลการวิจัยพบว่า ความก้าวหน้าในสายอาชีพมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน จึงควรพัฒนาระบบความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาและเติบโตตามศักยภาพ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการคงอยู่กับองค์กร

4. **ด้านความรับผิดชอบ**

ผลการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และระดับความรับผิดชอบของบุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและความผูกพันต่อองค์กร

5. **ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร**

ผลการวิจัยพบว่า นโยบายและการบริหารขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น กรมการพัฒนาชุมชนควรกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อองค์กร

6. **ด้านความมั่นคงในการทำงาน**

ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรสร้างความมั่นใจในเส้นทางความก้าวหน้า ความมั่นคงในตำแหน่ง และการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานและลดความตั้งใจในการย้ายหน่วยงาน

7. **ด้านชีวิตส่วนตัว**

ผลการวิจัยพบว่า ชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work–Life Balance) เช่น การบริหารภาระงานให้เหมาะสม การดูแลสวัสดิการที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิต และการสนับสนุนด้านสุขภาวะของบุคลากร เพื่อช่วยลดปัจจัยที่อาจนำไปสู่การตัดสินใจย้ายหน่วยงาน

8. **ด้านสภาพการทำงาน**

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีทรัพยากรและอุปกรณ์ที่เพียงพอ รวมทั้งส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการย้ายหน่วยงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์การ และความเครียดจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชนทุกรุ่น หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานในบริบทที่แตกต่างกัน
3. ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เข้าใจสาเหตุและบริบทของการตัดสินใจย้ายหน่วยงานได้อย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาติดตามผลในระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการย้ายหน่วยงานในแต่ละช่วงเวลาของการรับราชการ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่และขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ความสำเร็จนี้เกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากครอบครัว และขอขอบพระคุณข้าราชการกรมการพัฒนาชุมชน รุ่น 123–126 ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญุตาแด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมการพัฒนาชุมชน. (2568). *แผนปฏิบัติราชการกรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพมหานคร: กรมการพัฒนาชุมชน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2566). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ*. กรุงเทพมหานคร:สำนักงาน ก.พ.

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.

Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover. *Journal of Management, 26*(3), 463–488.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

Hom, P. W., Lee, T. W., Shaw, J. D., & Hausknecht, J. P. (2017). One hundred years of employee turnover

Judge, T. A., Bono, J. E., Thoresen, C. J., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin, 127*(3), 376–407.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 140*, 1–55.

Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology, 62*(2), 237–240.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Price, J. L. (2001). *Reflections on the determinants of voluntary turnover*. International Journal of Manpower, 22(7), 600–624.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational Behavior* (19th ed.). Pearson.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49–60.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน: กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

Factors Related to the Cybercrime Investigation Competency of Inquiry Officers: A Case Study of Nonthaburi Provincial Police

จุติพัชร ทิพย์พาหน[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Chutipat Tippahon[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Joveman1@outlook.com[1], E-mail: Piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี 2) เปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับสมรรถนะการปฏิบัติงาน การวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสอบสวนจำนวน 78 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา t-test, One-way ANOVA, Pearson Correlation และ Multiple Linear Regression

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.37) 2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะพบว่า "ประสบการณ์การทำงาน" เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลให้สมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และยศ/ตำแหน่ง ไม่พบความแตกต่าง 3) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า "การสนับสนุนทรัพยากร" เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.425, p < .001) และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า การสนับสนุนทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะในระดับปานกลาง (r = 0.520) รองลงมาคือด้านกฎหมายและระเบียบ (r = 0.386) นอกจากนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่าอุปสรรคสำคัญในการปฏิบัติงานคือ ความไม่สมดุลระหว่างปริมาณคดีกับอัตรากำลังพล และความขาดแคลนทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง

คำสำคัญ: สมรรถนะการปฏิบัติงาน; อาชญากรรมทางเทคโนโลยี; พนักงานสอบสวน; การสนับสนุนทรัพยากร; ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

ABSTRACT

This study aimed to 1) examine the level of cybercrime investigation competency among inquiry officers under the Nonthaburi Provincial Police, 2) compare competency levels classified by personal factors, and 3) analyze the relationships between various factors and investigation competency. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 78 inquiry officers under the Nonthaburi Provincial Police. A questionnaire was used as the research instrument. The data were analyzed using descriptive statistics, independent samples t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple linear regression.

The results revealed that: 1) the overall level of cybercrime investigation competency was at a moderate level ($\bar{x}$ = 3.37). 2) The comparison results showed that inquiry officers with different lengths of work experience had significantly different overall competency levels at the .05 significance level, while gender, age, educational level, and rank/position showed no statistically significant differences. 3) The multiple regression analysis indicated that resource support was the only factor that significantly affected performance competency (β = 0.425, p < .001). Furthermore, resource support showed a moderate positive correlation with competency (r = 0.520), followed by legal rules and regulations (r = 0.386). Qualitative findings confirmed that the key operational obstacles included an imbalance between caseload volume and staffing levels, as well as insufficient technological resources, which directly affected operational efficiency.

Keywords: Performance Competency; Cybercrime; Inquiry Officers; Resource Support; Nonthaburi Provincial Police

บทนำ

การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้อาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีความซับซ้อนและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยสถิติจากศูนย์ต่อต้านการฉ้อโกงออนไลน์ (ACSC) ในช่วง 4 เดือนแรกของปี 2569 พบว่ามีคดีเกิดขึ้นถึง 121,921 คดี และสร้างความเสียหายรวมกว่า 7.48 พันล้านบาท พนักงานสอบสวนในฐานะด่านหน้าของกระบวนการยุติธรรมจึงต้องเผชิญความท้าทายอย่างมากในการรวบรวมพยานหลักฐานดิจิทัลที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมถึงต้องปรับตัวต่อการบังคับใช้กฎหมายใหม่ เช่น พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2568 ตลอดจนคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 182/2566 การมีสมรรถนะที่สูงและรอบด้าน ทั้งในส่วนของความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง

สำหรับพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี มีสถิติการรับแจ้งความคดีอาชญากรรมออนไลน์สูงเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ ทำให้มีการจัดตั้ง "ศูนย์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภ.จว.นนทบุรี" ขึ้นในช่วงเดือนกรกฎาคม 2568 เพื่อรับผิดชอบสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานจริงยังคงพบปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านทรัพยากรระหว่างพนักงานสอบสวนประจำศูนย์ฯ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์และกำลังพลสนับสนุน กับพนักงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจภูธร (สภ.) ที่ประสบปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์และกำลังพล นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านแรงจูงใจในการทำคดี เนื่องจากค่าตอบแทนสำนวนคดีออนไลน์มีน้อยเมื่อ

เทียบกับขั้นตอนที่ซับซ้อนและภาระงานที่ต้องประสานงานกับหลายภาคส่วน ซึ่งกินเวลาทำงานอย่างมหาศาล ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ส่งผลให้พนักงานสอบสวนต้องแบกรับภาระงานหนักและอาจกระทบต่อคุณภาพของสำนวนการสอบสวน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน ทั้งในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์ และเสริมสร้างขีดความสามารถของพนักงานสอบสวนในการรับมือกับอาชญากรรมทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

2.เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และแรงจูงใจในการทำงาน กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1.พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีแตกต่างกัน

2.ปัจจัยด้านการฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1.ขอบเขตด้านตัวแปร

1.1. ตัวแปรอิสระ : ปัจจัยส่วนบุคคล: ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ยศ/ตำแหน่ง, และประสบการณ์การทำงาน (อ้างอิงแนวคิดความแตกต่างระหว่างบุคคลของ Robbins, 2003 และ Quintana et al., 2024) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ: ประกอบด้วย การได้รับการฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี, แรงจูงใจในการทำงาน (ประยุกต์จากงานวิจัยของ Krupa et al., 2026; และ มะลิ ทิพพ์ประจง, 2568)

1.2. ตัวแปรตาม : สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี: หมายถึง ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ซึ่งครอบคลุมด้านความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง, ทักษะการสืบสวนสอบสวน และประสิทธิภาพในการจัดการคดี (ประยุกต์จากทฤษฎีสมรรถนะของ McClelland, 1973; Spencer & Spencer, 1993; และงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ คุรุนันท์ และ ทัชชกร แสงทองดี, 2566)

2.ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน, อาชญากรรมทางเทคโนโลยี, ปัจจัยส่วนบุคคล, การฝึกอบรม, การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี และแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

3.ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี

4.ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยนี้จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2569 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

5.ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง พนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี (ภ.จว.นนทบุรี) ทั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี และสถานีตำรวจภูธรในสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 96 นาย (อ้างอิงจากฝ่ายอำนวยการกำลังพล ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี, 2569)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

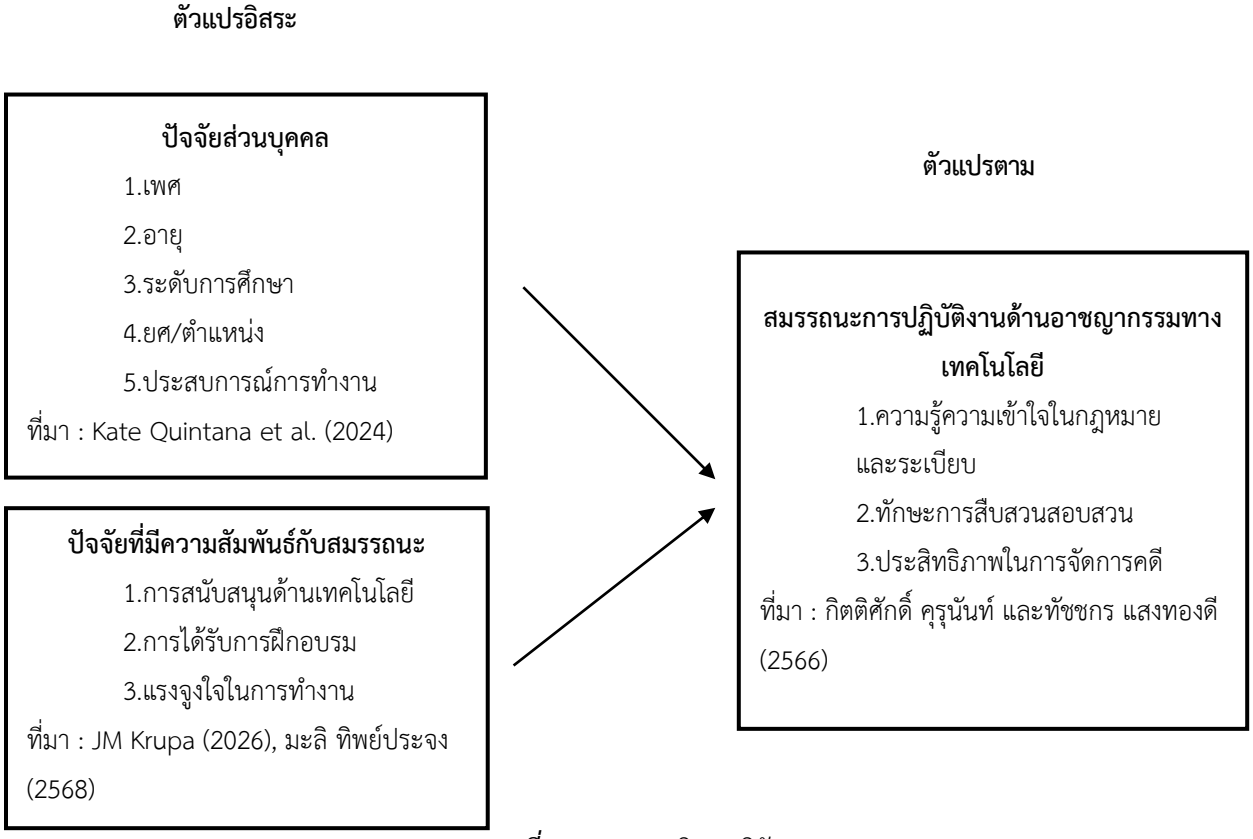
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นรากฐานในการกำหนดตัวแปร โดยในส่วนของสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีสมรรถนะ ของ McClelland (1973) และแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง ของ Spencer & Spencer (1993) มาเป็นกรอบคิดหลัก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสมรรถนะของบุคคลเกิดจากการผสมผสานระหว่างส่วนที่มองเห็นได้ง่าย เช่น ความรู้และทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใน เช่น ทัศนคติและแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน เมื่อนำมาบูรณาการร่วมกับบริบทการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ คุรุนันท์ และ ทัชชกร แสงทองดี (2566) จึงสามารถกำหนดนิยามและองค์ประกอบของสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีใน 3 มิติ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการสืบสวนสอบสวน และประสิทธิภาพในการจัดการคดี

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีที่หลากหลายเพื่อครอบคลุมมิติของการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้อาศัยแนวคิดความแตกต่างระหว่างบุคคลของ Robbins (2003) ซึ่งอธิบายว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ และประสบการณ์ ย่อมส่งผลต่อขีดความสามารถที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Quintana et al. (2024) ส่วนปัจจัยสนับสนุนอื่น ๆ ผู้วิจัยได้อ้างอิงผลการศึกษาของ Krupa et al. (2026) มาใช้อธิบายความสำคัญของการได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะทางด้านอาชญากรรมไซเบอร์ ตลอดจนงานวิจัยของ มะลิ ทิพพ์ประจง (2568) มาอธิบายมิติด้านแรงจูงใจในการทำงานควบคู่ไปกับการให้ความสำคัญด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้กำหนดกรอบแนวคิดโดยประยุกต์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรในการศึกษา แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน โดยอ้างอิงแนวคิดความแตกต่างระหว่างบุคคลของ Robbins (2003) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี การฝึกอบรม และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และงานศึกษาด้านเทคโนโลยีและสมรรถนะการทำงาน ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ครอบคลุมความรู้ด้านกฎหมาย ทักษะการสืบสวนสอบสวน และประสิทธิภาพ

ในการจัดการคดี โดยสังเคราะห์ จากทฤษฎีสมรรถนะของ McClelland และ Spencer & Spencer ร่วมกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ พนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์อาชญากรรมทางเทคโนโลยี ภ.จว.นนทบุรี และพนักงานสอบสวนที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสถานีตำรวจภูธรต่างๆ ในจังหวัดนนทบุรี โดยมีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 96 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 (e = 0.05) จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 77.42 คน ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงจะต้องใช้จำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงปัดเศษขึ้น ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ 78 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสอบสวน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ได้แก่ การฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี/อุปกรณ์ แรงจูงใจในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการสนับสนุนด้านทรัพยากร

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด (1) จนถึงระดับมากที่สุด (5) ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ช่วยพนักงานสอบสวน ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.974 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในรายข้อ > 0.20 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย และรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสอบสวน ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี และระดับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะฯ (ด้านการฝึกอบรม, การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี, แรงจูงใจ ฯลฯ) โดยรวมและเป็นรายด้าน ผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง ของสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test (กรณีเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) (กรณีเปรียบเทียบตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป)

4.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสอบสวนจำนวน 78 นาย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 86.8) อายุต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 44.9) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 91.0) มียศในระดับรองสารวัตร (ร้อยละ 67.9) และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 39.7)

2.ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน พบว่า ในภาพรวมมีสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.37) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสามารถด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.38) รองลงมาคือ ด้านทักษะปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.36) และด้านความรู้กฎหมาย (ค่าเฉลี่ย = 3.35)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน

หัวข้อสมรรถนะ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับสมรรถนะ
1. ด้านความสามารถด้านประสิทธิภาพการทำงาน	3.38	0.562	ปานกลาง
2. ด้านความสามารถด้านความรู้กฎหมาย	3.35	0.577	ปานกลาง
3. ด้านความสามารถด้านทักษะปฏิบัติ	3.36	0.537	ปานกลาง
รวมทุกด้าน (ภาพรวม)	**3.37**	**0.425**	**ปานกลาง**

3.ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน พบว่า เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และยศ/ตำแหน่ง พนักงานสอบสวนมีสมรรถนะไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p > .05$) อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานสอบสวนมีสมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .001$) โดยกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 16 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะสูงที่สุด แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตัวแปร	**กลุ่ม**	$\bar{x}$	**สถิติ**	**p-value**	**ผล**
เพศ	ชาย	3.32	t = -1.52	0.133	ไม่แตกต่าง
	หญิง	3.54			
อายุ	<30	3.35	F = 0.10	0.903	ไม่แตกต่าง
	31–40	3.39			
	≥41	3.34			
การศึกษา	<ป.ตรี	2.71	F = 11.00	0.071	ไม่แตกต่าง

	ป.ตรี	3.32			
	สูงกว่า	4.23			
ยศ/ตำแหน่ง	รอง สว.	3.33	t = -1.22	0.229	ไม่แตกต่าง
	สูงกว่า	3.45			
ประสบการณ์การทำงาน	<5 ปี	3.33	F = 45.70*	<0.001	แตกต่าง
	5–10 ปี	3.42			
	11–15 ปี	3.16			
	≥16 ปี	4.50			

4.ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้วยการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านทรัพยากร เป็นเพียงปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Beta = 0.425, p < .001) สอดคล้องกับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่พบว่า ด้านการสนับสนุนทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุด (r = 0.520) รองลงมาคือ ด้านกฎหมายและระเบียบ (r = 0.386)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี

ปัจจัยที่ส่งผล	**ค่าสัมประสิทธิ์** (Estimate)	**ค่าความคลาดเคลื่อน** (SE)	t	p-value	Standardized Estimate (β)
ค่าคงที่ (Intercept)	1.706	0.364	4.683	< .001	-
1.ด้านการฝึกอบรม	0.010	0.082	0.126	0.900	0.015
2.ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์	0.060	0.086	0.691	0.492	0.081
3.ด้านแรงจูงใจ	-0.009	0.078	-0.122	0.903	-0.013
4.ด้านกฎหมายและระเบียบ	0.116	0.093	1.252	0.215	0.152
5.ด้านการสนับสนุนทรัพยากร	0.322	0.089	3.628	< .001	0.425

5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ปัญหาหลักที่พบคือ ความไม่สมดุลระหว่างปริมาณคดีกับอัตรากำลังพล ส่งผลให้เกิดภาวะงานล้นมือ และปัญหาความไม่พร้อมด้านทรัพยากรและอุปกรณ์เทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มอัตรากำลังพลและเร่งสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเฉพาะทางให้เพียงพอ

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1.กลุ่มตัวอย่างจำนวน 78 นาย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งรองสารวัตร และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี

2.สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือทักษะปฏิบัติ และความรู้ด้านกฎหมาย ขณะที่ปัจจัยด้านการสนับสนุนเทคโนโลยี การฝึกอบรม และแรงจูงใจ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

3.ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้สมรรถนะต่างกันเฉพาะ “ประสบการณ์การทำงาน” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา และยศ/ตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน

4.ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทรัพยากรและด้านกฎหมายมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในระดับปานกลาง ขณะที่ด้านการฝึกอบรมและเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ และด้านแรงจูงใจไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า “การสนับสนุนทรัพยากร” เป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ปัญหาหลักคือภาระงานคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นรวดเร็วเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานสอบสวนที่จำกัด รวมถึงข้อจำกัดด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี จึงเสนอให้เพิ่มอัตรากำลัง และสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวน: กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.ระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีของพนักงานสอบสวนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้กฎหมาย ด้านทักษะปฏิบัติ และด้านประสิทธิภาพการทำงาน สามารถอภิปรายได้ว่า ลักษณะของอาชญากรรมทางเทคโนโลยีมีความซับซ้อน ประกอบกับข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเครื่องมือสนับสนุน ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับ แนวคิดสมรรถนะของ McClelland (1973) ที่ระบุว่าสมรรถนะไม่ใช่เพียงความรู้พื้นฐานแต่ต้องอาศัยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Moloney et al. (2022) ที่ศึกษาเรื่อง "Assessing law enforcement’s cybercrime capacity and capability" ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยแวดล้อมมีผลกระทบเชิงลบต่อขีดความสามารถของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายในระดับท้องถิ่นในการตอบสนองต่ออาชญากรรมไซเบอร์ และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Quintana et al. (2024) ที่ศึกษาเรื่อง "Cybersecurity skills, knowledge and abilities for criminal justice professionals" ซึ่งผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ยังเผชิญช่องว่างทางเทคโนโลยีและต้องพึ่งพาผู้เชี่ยวชาญภายนอก

2.การเปรียบเทียบสมรรถนะจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และยศ/ตำแหน่ง ไม่ทำให้สมรรถนะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น “ประสบการณ์การทำงาน” ที่ส่งผลให้เกิดความแตกต่าง โดยผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า (16 ปีขึ้นไป) มีสมรรถนะสูงสุด สามารถอภิปรายได้ว่า การปฏิบัติงานด้านคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญเชิงกระบวนการสอบสวน ซึ่งเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์ ผลการวิจัยนี้

สอดคล้องกับ แนวคิดความแตกต่างระหว่างบุคคลของ Robbins (2003) ที่ระบุว่าประสบการณ์ในการทำงานเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความสามารถและการปรับตัวในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ Quintana et al. (2024) ซึ่งระบุว่าหัวใจสำคัญของการทำงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีคือ "การเรียนรู้จากประสบการณ์" ทำให้ผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่า สามารถจัดการคดีได้มีประสิทธิภาพมากกว่า

3.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ ปัจจัยด้านความรู้กฎหมายมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านการฝึกอบรมและเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เพียงระดับต่ำ และด้านแรงจูงใจไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ สามารถอภิปรายได้ว่า ความรู้ด้านกฎหมายเป็นฐานสำคัญของการสอบสวนคดี ขณะที่การฝึกอบรมและเทคโนโลยียังมีบทบาทในเชิงสนับสนุนมากกว่าหลัก สอดคล้องกับงานของ Krupa et al. (2026) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมด้านอาชญากรรมไซเบอร์สำหรับเจ้าหน้าที่บังคับใช้กฎหมาย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมจะมีผลสัมฤทธิ์ก็ต่อเมื่อเนื้อหาถูกออกแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cockcroft et al. (2021) ที่พบว่าข้อจำกัดขององค์กรทำให้การนำความรู้จากการอบรมไปใช้จริงทำได้ยาก สำหรับแรงจูงใจที่ไม่พบความสัมพันธ์กับสมรรถนะ สามารถอธิบายได้จากสภาพปัญหาจริงที่ค้นพบในงานวิจัยนี้ กล่าวคือ ในสภาวะที่พนักงานสอบสวนต้องเผชิญกับภาระงานคดีล้นมือ การปฏิบัติงานจึงขับเคลื่อนด้วยความรับผิดชอบตามหน้าที่และภาระบังคับทางกฎหมายมากกว่าแรงจูงใจภายใน

4.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า “การสนับสนุนทรัพยากร” เป็นปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะอย่างมีนัยสำคัญ สามารถอภิปรายได้ว่า การปฏิบัติงานด้านอาชญากรรมทางเทคโนโลยีจำเป็นต้องใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี งบประมาณ และกำลังพลที่เพียงพอ หากทรัพยากรไม่พร้อมจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิด New Public Management (NPM) และงานวิจัยของ Alastal & Shaqfa (2023) ที่ศึกษาเรื่องบทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสืบสวนคดีไซเบอร์ โดยงานวิจัยระบุชัดเจนว่า การขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมคืออุปสรรคสำคัญอันดับต้น ๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Putra (2023) ที่ระบุว่า ภาระงานที่หนักเกินไปโดยขาดทรัพยากรและกำลังพลมาแบ่งเบา จะส่งผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทรัพยากรมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานมากที่สุด และยังมีข้อจำกัดด้านอัตรากำลังและความพร้อมของทรัพยากร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านทรัพยากรและอุปกรณ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งสนับสนุนเครื่องมือและเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการสืบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี เช่น ระบบฐานข้อมูลและซอฟต์แวร์เฉพาะทาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านอัตรากำลังพล ควรพิจารณาเพิ่มหรือจัดสรรอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณคดี รวมถึงมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านเทคโนโลยี เพื่อลดภาระงานและเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านกฎหมายและระเบียบ ควรพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานและจัดอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินคดีมีความถูกต้องและทันต่อสถานการณ์

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนาในการปฏิบัติงานจริง

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่อื่นหรือเปรียบเทียบระดับหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อสรุปในภาพรวมระดับประเทศ

2.3 ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่ออธิบายสมรรถนะการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและการให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ศ.ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจนคณะกรรมการสอบทุกท่านที่ได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา พนักงานสอบสวน และผู้เกี่ยวข้องในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่สำคัญต่อการศึกษา

ขอขอบพระคุณครอบครัว และผู้มีพระคุณทุกท่านที่สนับสนุนและเป็นกำลังใจ จนทำให้การวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทีแด่บิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ คุรุนันท์ และ ทัชชกร แสงทองดี. (2566). แนวทางการป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ของประเทศไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(6), 179-190.

ฝ่ายอำนวยการ ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี. (2569). *ข้อมูลอัตรากำลังข้าราชการตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: ตำรวจภูธรจังหวัดนนทบุรี.

พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566. (2566). *ราชกิจจานุเบกษา*.

มะลิ ทิพพ์ประจง. (2568). ปัจจัยแรงจูงใจในการก่อเหตุอาชญากรรมยุคใหม่. *วารสารสิรินธรปริทรรศน์*, 26(1), 1-8.

ศูนย์ต่อต้านการฉ้อโกงออนไลน์ (ACSC). (2569). *สถิติอาชญากรรมทางเทคโนโลยี ช่วง 4 เดือนแรกของปี 2569*. สืบค้นเมื่อ 29 มิถุนายน 2569, จาก https://saranitet.police.go.th/commanders-mission/crime-prevention-and-suppression_10052026_62701/

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2566). *คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 182/2566 เรื่อง การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี*.

Alastal, A., & Shaqfa, A. (2023). The role of modern technology in cybercrime investigation. *Journal of Cybersecurity and Forensics*, 5(2), 45-60.

Cockcroft, T., Shan-A-Khuda, M., Schreuders, Z. C., & Trevorrow, P. (2021). Police cybercrime training: Perceptions, pedagogy, and policy. *Policing and Society*, 31(7), 819-835.

Krupa, J. M., Holt, T. J., Fisher, T., McNealey, R. L., & Holt, K. (2026). Cybercrime and cyber investigations: Development of a training curriculum for law enforcement personnel. *Journal of Criminal Justice Education*, 37(2), 232-255.

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "intelligence". *American Psychologist*, 28(1), 1-14.

Moloney, C. J., Unnithan, N. P., & Zhang, W. (2022). Assessing law enforcement’s cybercrime capacity and capability. *Policing: An International Journal*, 45(3), 390-405.

Putra, B. P. (2023). Competence and knowledge sharing in police performance: Workload as a moderating variable. *International Journal of Police Science & Management*, 25(4), 512-528.

Quintana, K., Chubb, C. S., Olson, D., & Kosloski, A. E. (2024). Cybersecurity skills, knowledge and abilities for criminal justice professionals: An exploratory study of practitioners' perspectives. *Journal of Cybersecurity Education, Research and Practice*, 2024(1), 1-20.

Robbins, S. P. (2003). *Organizational behavior* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.

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

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

Factors Associated with the work Efficiency of Officers at the Anti-Money Laundering Office (AMLO)

ปฐมา เจริญพระธรรมดี[1] , สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Patama Charoenphrathamdee[1] , Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
Patama2121@gmail.com[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน 4) เสนอแนะแนวทางและมาตรการในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ทั้งหมด 16 กอง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ และด้านองค์กร ตามลำดับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านคุณภาพงานและด้านความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยรองลงมา และอยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ และตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทั้งด้านองค์กร เทคโนโลยี และแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์สูงที่สุด และ 4) เสนอแนะแนวทางและมาตรการในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ควรมุ่งเน้นการพัฒนาปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี แรงจูงใจ และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of work performance and the level of work-related factors associated with the work performance of officers at the Anti-Money Laundering Office (AMLO); (2) compare the work performance of AMLO officers based on personal factors; (3) analyze the relationship between work-related factors and the work performance of AMLO officers; and (4) propose guidelines and measures for enhancing the work performance of AMLO officers. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 250 officers from all 16 divisions of the Anti-Money Laundering Office (AMLO), determined using Yamane's (1967) formula with a sampling error of 0.05. Data were collected using a questionnaire. The statistical methods employed included frequency, percentage, mean, standard deviation, One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA), and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient.

The findings revealed that: (1) both the overall work performance and work-related factors were at the highest level. Among the work-related factors, technology received the highest mean score, followed by motivation and organizational factors. Regarding work performance, work quantity had the highest mean score, followed by responsibility, while work quality and timeliness showed comparatively lower mean scores but remained at a high level. (2) Officers with different ages and job positions demonstrated significantly different levels of overall work performance at the .05 level. In contrast, no significant differences were found in work performance based on gender, educational level, or length of service. (3) Organizational, technological, and motivational factors were positively correlated with the overall work performance of AMLO officers at the .01 level of statistical significance, with the responsibility dimension of work performance showing the strongest relationship. (4) The study recommends enhancing work-related factors, particularly technological support, employee motivation, and personnel competency development, in order to improve the work performance of AMLO officers.

Keywords : Work-related factors, Work performance, Anti-Money Laundering Office (AMLO)

บทนำ

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน รวมถึงการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ภารกิจหลัก ของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จึงต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการสืบสวนสอบสวนการวิเคราะห์ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ซับซ้อน และการประสานงานกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จึงเป็นปัจจัยชี้ขาดที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการบังคับใช้กฎหมายและการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดได้อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งผูกโยงโดยตรงกับความจำ เป็นในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงของบุคลากรรายบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (2567) ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างแรงจูงใจและสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2567) เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการยกระดับขีดความสามารถในการสืบค้น รวมถึงตัดวงจรธุรกรรมนอกระบบได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุดตามมาตรฐานสากล สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2567)

สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรมต้องพบกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่มีพลวัตและมีความสลับซับซ้อนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของปริมาณ คดีอาชญากรรมทางการเงิน ที่สวนทางกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่จำกัด ประกอบกับการเปลี่ยนผ่านของเทคโนโลยีที่ผลักดันให้เกิด นวัตกรรมการฟอกเงินรูปแบบใหม่ผ่านสินทรัพย์ดิจิทัล คริปโทเคอร์เรนซี และระบบการเงินไร้ศูนย์กลาง ซึ่งมีคุณสมบัติปกปิดตัวตนและเอื้อต่อการโอนย้ายทรัพย์สินข้ามพรมแดนได้อย่างไร้รอยต่อ ขณะเดียวกัน หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายกลับต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดเชิงโครงสร้างทั้งในด้านงบประมาณ ระบบฐานข้อมูลที่ไม่เชื่อมโยงกัน และการขาดแคลนเครื่องมือเทคโนโลยีขั้นสูงในการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานดิจิทัล ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้ เมื่อผสานเข้ากับการขาดแคลนทักษะความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของเจ้าหน้าที่ ระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ยังเป็นไปในลักษณะแยกส่วน และการขาดแคลนระบบแรงจูงใจหรือสวัสดิการที่เหมาะสมเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ย่อมกลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลกระทบสะท้อนกลับโดยตรงต่อประสิทธิภาพ ความล่าช้าในการทำสำนวนคดีและความแม่นยำถูกต้องในการบังคับใช้กฎหมาย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรในสังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จึงเล็งเห็นถึงปัญหาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ จึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพปัจจุบันและปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางสำคัญสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรและปรับปรุงระบบการทำงานของสำนักงาน ปปง. ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

4. เพื่อเสนอแนะแนวทางและมาตรการในการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ปัจจัยด้านองค์กร เทคโนโลยี และแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5. ตำแหน่งหน้าที่ ตามแนวคิดของ อภิวัฒน์ เจริญสุข (2567) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 1. ปัจจัยด้านองค์กร 2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ตามแนวคิดของพนิดา เลิศวิญญู (2568) และกำหนดตัวแปรตาม คือ 1. ด้านคุณภาพงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านความรวดเร็ว 4. ด้านความรับผิดชอบ ตามแนวคิดของกิตติพงษ์ ศรีสะอาด (2567)

ขอบเขตด้านพื้นที่

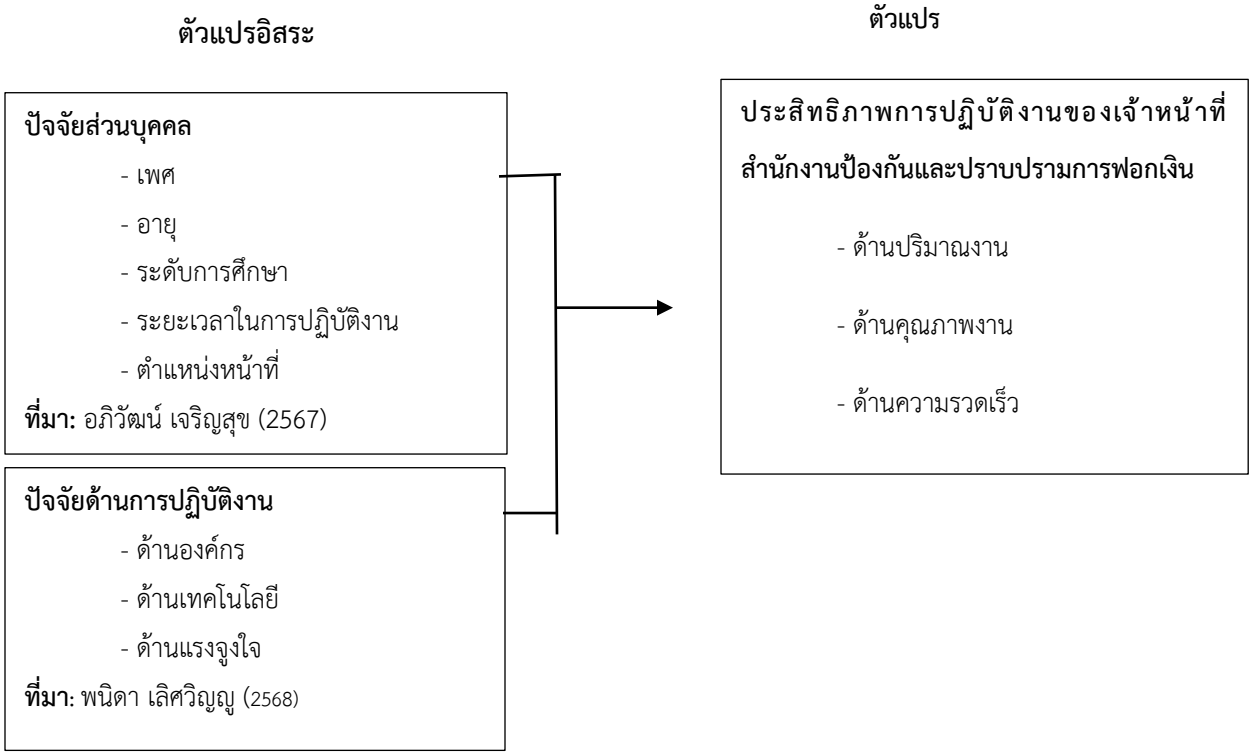
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) เลขที่ 422 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาระหว่างเดือนเมษายน 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

การศึกษา "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน" ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประชากร ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ทั้งหมด 16 กอง จำนวนทั้งสิ้น 892 คน (สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงาน ปปง., 2569)

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ทั้งหมด 16 กอง จำนวนทั้งสิ้น 250 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้าง ขึ้น โดยการประมวลความคิดจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดซึ่งแบบสอบถามนี้แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5) ตำแหน่งหน้าที่

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านองค์กร 2) ด้านเทคโนโลยี 3) ด้านแรงจูงใจ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ได้แก่ 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านความรับผิดชอบ

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจากที่ปรึกษาไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนกับกลุ่มตัวอย่างใกล้เคียง จำนวน 30 ราย แล้วนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) พบว่า ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.924 ซึ่งที่แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน และเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อความในแบบสอบถามเอง โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น คณะผู้วิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลเองและมีการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของแบบสอบถามทันทีที่ได้รับแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากตำรา วิทยานิพนธ์ เอกสารบทความทางวิชาการรายงาน การวิจัยและวารสารต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคล โดยการเก็บข้อมูลนี้เพื่อให้ทราบถึงแนวความคิดทฤษฎีที่จะนำมาใช้รวมถึงเอกสารอื่นๆ ข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต จากเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงแนวความคิดและทฤษฎีที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ โดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมแปลผลตามเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	42.0
หญิง	107	42.8
อื่นๆ	38	15.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20–29 ปี	37	14.8
30–39 ปี	103	41.2
40–49 ปี	61	24.4
50 ปีขึ้นไป	49	19.6
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	-	-
อนุปริญญา / ปวส.	23	9.2
ปริญญาตรี	195	78.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	12.8
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	74	29.6
1 – 5 ปี	87	34.8
6 – 10 ปี	34	13.6
มากกว่า 10 ปีขึ้น	55	22.0
5. ตำแหน่งหน้าที่		
ประเภทวิชาการ (ปฏิบัติการ / ชำนาญการ / ชำนาญการพิเศษ ขึ้นไป)	141	56.4
ประเภททั่วไป (ปฏิบัติงาน / ชำนาญงาน)	11	4.4
พนักงานราชการ / ลูกจ้าง	98	39.2
รวม	**250**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 มีอายุระหว่าง 30–39 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีระดับการศึกษาปริญญา จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และมีตำแหน่งหน้าที่ประเภทวิชาการ (ปฏิบัติการ / ชำนาญการ / ชำนาญการพิเศษ ขึ้นไป) จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านองค์กร	4.49	0.73	มาก
2. ด้านเทคโนโลยี	4.62	0.58	มากที่สุด
3. ด้านแรงจูงใจ	4.61	0.61	มากที่สุด
รวม	**4.57**	**0.64**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.64) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.61) และด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.49, S.D. = 0.73)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านปริมาณงาน	4.57	0.62	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพงาน	4.39	0.71	มาก
3. ด้านความรวดเร็ว	4.39	0.69	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.47	0.64	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**0.67**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.67) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.64) และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.71) และด้านความรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.39, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงาน (ปปง.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	df (ระหว่าง/ภายใน)	ค่า F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	One-Way ANOVA	2 / 247	0.563	0.570	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-Way ANOVA	3 / 246	3.125	0.026	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-Way ANOVA	2 / 247	1.104	0.333	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One-Way ANOVA	3 / 246	1.452	0.228	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่งหน้าที่	One-Way ANOVA	2 / 247	4.891	0.008	แตกต่าง

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ One-way ANOVA พบว่า

ผลการวิเคราะห์ด้านเพศมีค่า F = 0.563 และค่า Sig. = 0.570 (df = 2 / 247) ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัจจัยด้านอายุ (df = 3 / 246) และค่า Sig. = 0.026 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าแตกต่าง ระดับการศึกษา F = 1.104 และค่า Sig. = 0.333 (df = 2 / 247) ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าไม่แตกต่าง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน F = 1.452 และค่า Sig. = 0.228 (df = 3 / 246) ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าไม่แตกต่าง และตำแหน่งหน้าที่ F = 4.891 และค่า Sig. = 0.008 (df = 2 / 247) ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าแตกต่าง โดยสรุป ปัจจัยส่วนบุคคลทั้งด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานจะไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่อายุและตำแหน่งหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

X	X1	X2	X3	Y1	Y2	Y3	Y4	Y
X1	1.00							
X2	.425**	1.00						
X3	.512**	.588**	1.00					
Y1	.480**	.612**	.654**	1.00				
Y2	.520**	.495**	.510**	.580**	1.00			
Y3	.465**	.532**	.540**	.602**	.625**	1.00		
Y4	.490**	.511**	.585**	.550**	.590**	.640**	1.00	
Y	.560**	.645**	.682**	.815**	.780**	.795**	.820**	1.00

* มีความสัมพันธ์ในระดับ 0.05

** มีความสัมพันธ์ในระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมด มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นส่วนใหญ่ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน (X1–X3) พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .425 ถึง .588 แสดงให้เห็นว่าปัจจัย

ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกันในระดับพอสมควร สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Y1–Y4 และ Y) พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกตั้งแต่ระดับปานกลางถึงระดับสูง โดยตัวแปรภาพรวมของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์สูงสุดกับด้าน Y4 (r = .820) รองลงมาคือ Y1 (r = .815) และ Y3 (r = .795) ตามลำดับ โดยสรุป ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 42.8) อายุ 30–39 ปี (ร้อยละ 41.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 78.0) มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1–5 ปี (ร้อยละ 34.8) และตำแหน่งวิชาการ (ร้อยละ 56.4)

2. โดยภาพรวม ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี ($\bar{x}$ = 4.62) และแรงจูงใจ ($\bar{x}$ = 4.61) ขณะที่ด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 4.49)

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.46) โดยด้านปริมาณงานสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.57) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.47) ส่วนคุณภาพงานและความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 4.39)

4. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.46) โดยด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.57) ขณะที่ด้านคุณภาพงานและความรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.39) ในส่วนของปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี แรงจูงใจ และองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.62) รองลงมาคือแรงจูงใจ($\bar{x}$ = 4.61) และด้านองค์กร ($\bar{x}$ = 4.49) แสดงให้เห็นว่าระบบสนับสนุนการทำงาน โดยเฉพาะเทคโนโลยีและแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญโญ พรมเสือ (2560) ที่พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลและการปฏิบัติงานด้านคดี และสอดคล้องกับ สุภัค กรุดทอง และฐิติมา โห้ลำยอง (2566) ที่พบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินที่มีอายุและตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า แม้องค์กรจะมี

มาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบการบริหารที่เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับบุคลากรทุกคน แต่ปัจจัยด้านอายุและตำแหน่งหน้าที่ยังคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันอาจเกิดจากความแตกต่างด้านประสบการณ์ ความรับผิดชอบ และลักษณะภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่ได้ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของภิรดา ชัยรัตน์ (2565) ที่พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ได้แตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคล หากองค์กรมีระบบแรงจูงใจและโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม

3. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลางถึงสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเฉพาะ ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านแรงจูงใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (r อยู่ในระดับ .56–.82) แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาปัจจัยด้านองค์กร เทคโนโลยี และแรงจูงใจ มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับภิญโญ พรมเสือ (2560) ที่พบว่าโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานที่ชัดเจนส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสอดคล้องกับภิรดา ชัยรัตน์ (2565) ที่พบว่าปัจจัยองค์กรและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน รวมถึงระบบจัดเก็บเอกสารทางคดีให้มีความเป็นระเบียบและปลอดภัยเพื่อให้สอดรับกับปริมาณงานคดีที่เพิ่มขึ้นและอำนวยความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่

2. ควรยกระดับระบบความปลอดภัยสารสนเทศ เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลทางคดี ข้อมูลการสืบสวน และข้อมูลเส้นทางการเงินของผู้เสียหายและผู้ต้องสงสัย โดยควรพัฒนาระบบการพิสูจน์ตัวตนขั้นสูงและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงฐานข้อมูลคดีฟอกเงินอย่างเคร่งครัด

3. ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงอัตราเงินประจำตำแหน่ง เงินค่าตอบแทนพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านคดีฟอกเงิน รวมถึงการจัดสวัสดิการคุ้มครองความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ ให้สอดคล้องกับความเสี่ยงภัยและความซับซ้อนของงานบังคับใช้กฎหมาย

4. ควรจัดทำและปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์เส้นทางการเงินและการรวบรวมพยานหลักฐานให้เป็นปัจจุบัน และนำเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติหรือปัญญาประดิษฐ์มาช่วยสนับสนุนการสรุปสำนวนคดีเพื่อลดขั้นตอนความล่าช้าและเพิ่มความถูกต้องของเอกสาร

5. ควรออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มอายุและตำแหน่งหน้าที่ โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่และพนักงานราชการควรเน้นการติวเข้มระเบียบข้อกฎหมายฟอกเงินและเทคนิคการใช้โปรแกรมสืบสวน ส่วนกลุ่มผู้บริหารหรือนักวิชาการระดับชำนาญการพิเศษขึ้นไปควรเน้นทักษะการบริหารจัดการและยุทธศาสตร์คดี ข้ามพรมแดน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภายนอกที่ร่วมบังคับใช้กฎหมายและต้องประสานงานร่วม กับสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเป็นประจำ เช่น กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี กรมสอบสวนคดีพิเศษ หรือพนักงานอัยการ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานในมิติของห่วงโซ่กระบวนการยุติธรรม ทางอาญา
2. ควรศึกษาตัวแปรต้นตัวอื่นเพิ่มเติมที่มีแนวโน้มส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคปัจจุบัน เช่น ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหาร ความเครียด และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือปัจจัยด้านความผูกพัน ต่อองค์กร
3. ควรนำระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานมาใช้ โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารระดับสูง หัวหน้ากองคดี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เพื่ออธิบายเหตุผลและบริบทเชิงลึกเบื้องหลังการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

บทความฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ ในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุน จากครอบครัวและขอขอบพระคุณบุคลากร (ปปง.) ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ

ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กิตติพงษ์ ศรีสะอาด. (2567). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและเจ้าหน้าที่รัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพมหานคร.

พนิดา เลิศวิญญู. (2568). *ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมในองค์กรภาครัฐยุคดิจิทัล*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์: กรุงเทพมหานคร.

ภิญโญ พรมเสือ. (2560). *เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลและการปฏิบัติงานด้านคดี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย.

ภิรดา ชัยรัตน์. (2565). *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องระบบแรงจูงใจและโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร*. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2567). *แนวทางการปฏิรูปกระบวนการสืบสวนสอบสวนทางการเงินเพื่อรองรับระบบเศรษฐกิจดิจิทัล*. มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สุภัค กรุดทอง, และฐิติมา โห้ลำยอง. (2566). *ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ*. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ, 5(2), 115-130.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). *รายงานการวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิภาพและแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายพิเศษ*. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2567). *แผนยุทธศาสตร์การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. 2567-2570.* กองนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน.

สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2569). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน.* สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน: กรุงเทพมหานคร.

อภิวัฒน์ เจริญสุข. (2567). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: ปทุมธานี.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2nd ed.). Harper & Row.

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

The Relationship between Motivation and Work Efficiency of Personnel Within Bureau of Groundwater Control, Department of Groundwater Resources

รัชฎาภรณ์ ประสงค์พันธ์ [1], สุรชัย ศิริไกร [2]
Ratchadaporn Prasongpan [1], Surachai Sirikrai [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: Ratchadaporn.googgig@gmail.com [1], E-mail: surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 104 คน โดยใช้วิธีสำมะโน (Census Study) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ตามลำดับ ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (μ = 4.45) โดยด้านที่มีระดับสูงสุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านเวลา และด้านปริมาณของงาน ซึ่งสะท้อนถึงการให้ความสำคัญกับความสำเร็จของภารกิจควบคู่ไปกับการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่าตามหลักธรรมาภิบาล ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (โดยบุคลากรเพศชาย ผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และผู้มีประสบการณ์ 11–15 ปี มีระดับประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มอื่น) อย่างไรก็ตาม ไม่พบความแตกต่างในกลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ประเภทตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่าภายใต้มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของหน่วยงาน ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ) พบว่า ปัจจัยจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F =41.520) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 67.90 (R^2=0.679) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในทำนองเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุน

สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F =38.640) โดยอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 56.50 (R^2=0.565) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ข้อค้นพบนี้ยืนยันว่า การส่งเสริมความสำเร็จในงานและการได้รับการยอมรับควบคู่ไปกับการจัดสวัสดิการและนโยบายบริหารที่เป็นธรรม เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล

ABSTRACT

This research aimed to: 1) study the levels of work motivation and work efficiency among personnel in the Groundwater Control Bureau, Department of Groundwater Resources; 2) compare work efficiency categorized by personal factors; and 3) examine the influence of work motivation on work efficiency. This quantitative study utilized questionnaires as the data collection tool administered to a population of 104 personnel using a census study method. The statistics employed for data analysis included percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and multiple regression analysis. The research results categorized by objective are summarized as follows:

Regarding the study of work motivation and work efficiency levels, the results revealed that the overall work motivation of the personnel was at the highest level (μ = 4.24). When considered by dimension, work achievement registered the highest score, followed by responsibility and workplace relationships, respectively. Similarly, overall work efficiency was also at the highest level (μ = 4.45), with operating expenses yielding the highest score, followed by time management and work volume. This reflects a strong emphasis on mission achievement combined with cost-effective resource management under the principles of good governance. Regarding the comparison of work efficiency classified by personal factors, personnel with different genders, ages, educational levels, and lengths of service exhibited statistically significant differences in work efficiency at the .05 level. (Specifically, male personnel, those with education higher than a bachelor's degree, and those with 11–15 years of work experience demonstrated higher efficiency than other groups.) Conversely, no statistically significant differences were found among personnel with different marital statuses, position types, or affiliated divisions. This indicates that under clear operational standards, certain personal attributes do not impact work performance levels. Regarding the study of the influence of motivation on work efficiency, multiple regression analysis revealed that motivator factors significantly predicted work efficiency at the .01 level (F = 41.520), accounting for 67.90% of the variance (R^2 = 0.679). The variables with the highest positive influence were work achievement, followed by recognition and the nature of work performed. Similarly, hygiene factors significantly predicted work efficiency at the .01 level (F = 38.640), explaining 56.50% of the variance (R^2 = 0.565), with compensation and benefits exerting

the strongest influence, followed by organizational policy and administration, and workplace relationships. These findings confirm that promoting work achievement and recognition, alongside providing fair benefits and administrative policies, serves as a crucial mechanism for concretely enhancing work efficiency.

Keywords: Work motivation, Work performance efficiency, Groundwater Resources Regulation Division

บทนำ

ในยุคที่วิกฤตภัยแล้งและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกส่งผลกระทบต่อวัฏจักรน้ำอย่างรุนแรงน้ำบาดาลเปรียบเสมือนทุนทางธรรมชาติที่เป็นหัวใจสำคัญต่อความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำของประเทศ ทั้งในมิติการอุปโภคบริโภค การขับเคลื่อนภาคเกษตรกรรมที่เป็นรากฐานสำคัญ และการหล่อเลี้ยงภาคอุตสาหกรรมในยามจำเป็น ภารกิจการดูแลรักษาสมบัติล้ำค่านี้จึงตกอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบหลักของสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่ต้องอาศัยกลไกการบริหารจัดการที่เฉียบคมและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และจัดสรรอย่างยั่งยืนภายใต้ระเบียบและแผนแห่งชาติที่วางไว้

ภารกิจของสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล มีความซับซ้อนและหลากหลายอย่างยิ่ง ตั้งแต่การกำกับดูแลการประกอบกิจการน้ำบาดาลให้เป็นไปตามกฎหมาย การฝึกอบรมผู้ควบคุมกิจการ การออกหนังสือรับรองให้แก่วิศวกรและนักธรณีวิทยา ตลอดจนการบริหารจัดการกองทุนพัฒนาน้ำบาดาลและโครงการสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง งานเหล่านี้เปรียบเสมือนดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำของประเทศ ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงในการดำเนินงานภายใต้ค่านิยม "สามัคคีเยี่ยม เปี่ยมด้วยน้ำใจ ใฝ่ผลสัมฤทธิ์ มุ่งจิตบริการ" เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูงที่สามารถสร้างความมั่นคงด้านน้ำบาดาลให้ครอบคลุมทุกสถานการณ์ภายในปี พ.ศ. 2570 ตามเป้าหมายที่วางไว้ (กรมทรัพยากรน้ำบาดาล, 2567)

ภายใต้กระบวนทัศน์การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่า ความสำเร็จในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์หน่วยงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับนโยบายที่ซับซ้อนหรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว หากแต่ต้องอาศัยทุนมนุษย์หรือบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเป็นกลไกในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ต้องประกอบด้วยมิติหลักทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงานที่ได้มาตรฐาน ด้านปริมาณงานที่บรรลุเป้าหมาย ด้านเวลาที่รวดเร็วทันท่วงที และด้านความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ทั้งงบประมาณและกำลังคน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐในยุคปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ช่วยกระตุ้นความมุ่งมั่นและความทุ่มเทของบุคคล โดยทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้ชี้ให้เห็นว่า การตอบสนองที่สมดุลระหว่างปัจจัยจูงใจ (เช่น ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ) และปัจจัยค้ำจุน (เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน สวัสดิการ) คือฟันเฟืองสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ซึ่งงานวิจัยในหน่วยงานภาครัฐหลายแห่งยืนยันตรงกันว่าปัจจัยเหล่านี้คือตัวแปรหลักที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทว่าในปัจจุบัน สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กำลังเผชิญกับความท้าทายและวิกฤตการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ จากรายงานผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในพบปัญหาอัตราการคงอยู่ของข้าราชการที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงวิกฤตการสูญเสียบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ส่งผลให้หน่วยงานขาดอัตรากำลังในการขับเคลื่อนภารกิจเชิงรุก ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีรากฐานมาจากระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ตอบ

โจทย์ ทั้งในด้านการมอบหมายงานที่ไม่สอดคล้องกับความถนัด การขาดระบบการถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นสู่รุ่น และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ไม่ชัดเจน จนนำไปสู่สภาวะความบกพร่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์เชิงลึกตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะสะท้อนเสียงที่แท้จริงของบุคลากร อันจะเป็นประโยชน์อย่างมหาศาลต่อการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะถูกนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่ออุดช่องโหว่ด้านกรอบอัตรากำลัง พัฒนาเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ และวางแนวทางส่งเสริมแรงจูงใจที่ตรงจุด เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของบุคลากรให้สามารถปกป้องและบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาลของชาติได้อย่างมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมตัวแปรอิสระที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (โรจน์ระวี พิมพ์สิรินาถ และ ชนิดา จิตตรุทธะ, 2568; ญชิดา อ่าวลึกน้อย และ จรีพร ศรีทอง, 2567; คัคนันท์ มีแก้ว และคณะ, 2567; สุรพัศ ประศรีทะโก, 2566) ควบคู่ไปกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ซึ่งจำแนกออกเป็นปัจจัยจูงใจ (Motivators) 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Herzberg, 1959; Rethina Bai & Hemalatha, 2024; วิภาวรรณ วิมุติ และคณะ, 2568; เพ็ญนภา อุ้มบุญ และคณะ, 2567; คัคนันท์ มีแก้ว และคณะ, 2567; เจษฎา ภาดี และคณะ, 2566; บุศรา เชื้อดี, 2565; ลัฐิกา

หวังสุขใจ และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์, 2563; สิริลักษณ์ เตี้ยคำ, 2564) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความมั่นคงในงาน สำหรับตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งวัดประเมินตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Peterson & Plowman, 1989; พลอยไพลิน โพธิ์เงิน, และ ยุทธนาท บุณยะชัย, 2568; รัญชิดา อ่าวลึกน้อย และ จรีพร ศรีทอง, 2567; คัคนันท์ มีแก้ว และคณะ, 2567)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงอยู่ในสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และจ้างเหมาบริการ รวมทั้งสิ้นจำนวน 104 ราย โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดในลักษณะการสำรวจแบบสำมะโน (Census Study)

ขอบเขตด้านเวลา

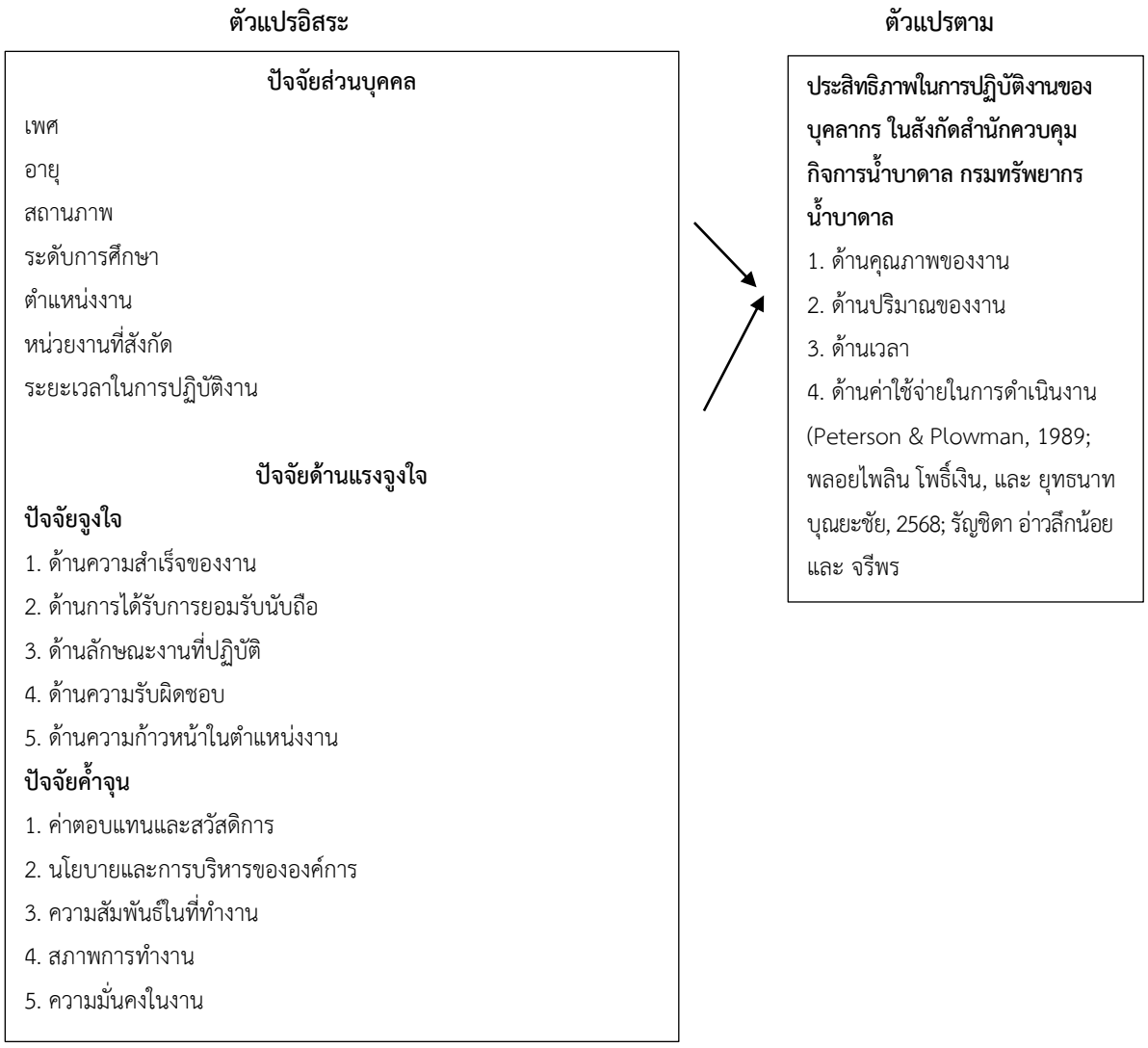
การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งสร้างรากฐานทางวิชาการผ่านการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีในหลายระดับเพื่ออธิบายกลไกเชิงพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยเริ่มต้นจากการปูพื้นฐานด้วย แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) เพื่อสะท้อนกระบวนทัศน์การบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคล่องตัว และความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งเป็นแรงกดดันเชิงสถาบันที่ขับเคลื่อนให้หน่วยงานต้องยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จากนั้นจึงเจาะลึกกลไกทางจิตวิทยาผ่าน ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom และ แนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) เพื่อทำความเข้าใจแรงขับเคลื่อนภายใน จิตสำนึกสาธารณะ และการกระตุ้นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยประสานเข้ากับ แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร ซึ่งทำหน้าที่เป็นสภาพแวดล้อมเชิงบริหารที่ช่วยค้ำจุนและสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้บูรณาการ แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร และ สมรรถนะ (Competency) เข้ามาเป็นกลไกเชื่อมโยงสำคัญในการสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่าง "ความอยากทำ" (Motivation & Commitment) ซึ่งเป็นพลังทางจิตใจกับ "ความสามารถในการทำ" (Competency) ซึ่งเป็นทักษะและความชำนาญเชิงพฤติกรรม เพื่อชี้ให้เห็นว่าการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการทำงานที่สมบูรณ์แบบจำเป็นต้องอาศัยทั้งใจที่มุ่งมั่นและความสามารถที่ตรงกับภารกิจควบคู่กัน โดยมีแนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson และ Plowman เป็นกรอบในการประเมินผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมผ่านมิติด้านค่าใช้จ่าย เวลา ปริมาณ และคุณภาพของงาน การเชื่อมโยงทฤษฎีทั้งหมดนี้จึงช่วยสร้างกรอบความคิดวิจัยที่มีความรัดกุม สะท้อนปฏิกิริยาสัมพันธ์ตั้งแต่ระดับบริบทมหภาค แรงจูงใจระดับบุคคล ไปจนถึงผลสัมฤทธิ์ปลายทางในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาลของประเทศได้อย่างมีเอกภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงอยู่ในสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ทั้งหมด 5 กลุ่มประเภทอัตรากำลัง ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน และจ้างเหมาบริการ โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 104 ราย โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ตอนที่ 2 - 3 เกณฑ์การแปลผลมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ Likert แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ

4.21 – 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 อยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในสังกัดสำนักบริหารกลาง กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดีมากและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้อำนวยการสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มประชากร จำนวน 104 คน โดยดำเนินการผ่านช่องทางระบบออนไลน์ (Google Form) ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยดำเนินการติดตามแบบสอบถาม ตามระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องความครบถ้วนของข้อมูล (Completeness Check) หากพบข้อมูลไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะประสานงานเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนครบถ้วนตามจำนวนประชากรที่กำหนด และขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาลงรหัสข้อมูล (Coding) เพื่อจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยเรื่อง "แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล" ผู้วิจัยได้ดำเนินการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนหลัก ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับตัวแปรที่ศึกษา

ค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สำหรับวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน) และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของตัวแปร

การทดสอบที (t-test) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม (เช่น เพศ)

การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (เช่น อายุ ระดับการศึกษา) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในแต่ละด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และใช้เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยในการแปลผลคะแนนความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของ Best (1986) โดยคำนวณจากความกว้างของอันตรภาคชั้นได้เท่ากับ 0.80 เพื่อแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยภาพรวม

ตารางที่ 1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยภาพรวม

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	**μ**	**σ**	การแปลผล
ปัจจัยจูงใจ (Motivators)			
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.61	0.49	มากที่สุด
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.13	0.79	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.30	0.70	มากที่สุด
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.40	0.62	มากที่สุด
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.92	1.00	มาก
ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)			
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.13	0.90	มาก
2. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ	4.25	0.81	มากที่สุด
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	4.38	0.72	มากที่สุด
4. ด้านสภาพการทำงาน	4.25	0.86	มากที่สุด
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.02	0.97	มาก
รวม	**4.24**	**0.63**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด (μ= 4.24) และเมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบหลัก 2 ด้าน สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

R^2 เท่ากับ .616 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 61.60

ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivators) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.61) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ (μ = 4.40) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (μ= 4.30) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (μ = 4.13) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมาก (μ = 3.92) ตามลำดับ

ด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.38) รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ และด้านสภาพการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน (μ= 4.25) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (μ = 4.13) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (μ = 4.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	μ	σ	การแปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.38	0.65	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณของงาน	4.45	0.61	มากที่สุด
3. ด้านเวลา	4.48	0.60	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.51	0.61	มากที่สุด
รวม	**4.45**	**0.55**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (μ = 4.51) รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลา (μ= 4.48) ด้านปริมาณของงาน (μ= 4.45) และด้านคุณภาพของงาน (μ= 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	t = 2.593	.011*	แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	F = 3.943	.011*	แตกต่าง
สถานภาพสมรส	One-way ANOVA	F = 1.563	.215	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 3.562	.032*	แตกต่าง

ประเภทตำแหน่งงาน	One-way ANOVA	F = 2.104	.086	ไม่แตกต่าง
หน่วยงานที่สังกัด	One-way ANOVA	F = 1.206	.313	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	F = 4.308	.009**	แตกต่าง

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า **เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน** มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) ขณะที่ สถานภาพสมรส ประเภทตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ปัจจัยพยากรณ์	β	t	Sig.	ลำดับอิทธิพล
ปัจจัยจูงใจ (ภาพรวม)	.442	4.953	.000**	1
ปัจจัยค้ำจุน (ภาพรวม)	.341	3.987	.000**	2
ความสำเร็จของงาน	.285	3.468	.001**	3
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.265	3.362	.001**	4
การได้รับการยอมรับนับถือ	.248	3.138	.002**	5
นโยบายและการบริหารองค์การ	.228	3.230	.002**	6
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	.215	2.852	.005**	7
ความรับผิดชอบ	.198	2.604	.010*	8
ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	.195	2.897	.004**	9
สภาพการทำงาน	.172	2.565	.012*	10
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	.164	2.178	.032*	11
ความมั่นคงในการทำงาน	.138	2.243	.027*	12

หมายเหตุ: การวิเคราะห์ภาพรวม พบว่า $R = .785$, $R^2 = .616$, Adjusted $R^2 = .608$, $F = 81.182$, Sig. = .000

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

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ **($R^2 = .616$, $p < .01$)** โดย ปัจจัยจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\beta = .442$) รองลงมาคือ ปัจจัยค้ำจุน ($\beta = .341$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกปัจจัยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความสำเร็จของงาน ($\beta = .285$) และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\beta = .265$) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามลำดับ รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\beta = .248$) นโยบายและการบริหารองค์การ ($\beta = .228$) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\beta = .215$)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีระดับสูงสุดคือด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ตามลำดับ ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีการประเมินสูงสุดคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านเวลา และด้านปริมาณของงาน ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความสำเร็จของภารกิจในการกำกับดูแลทรัพยากรน้ำบาดาล ควบคู่ไปกับการมีจิตสำนึกในการบริหารจัดการทรัพยากรและงบประมาณของภาครัฐให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามหลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรเพศชาย กลุ่มผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และกลุ่มผู้มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 11–15 ปี มีระดับประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ไม่พบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกลุ่มบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส ประเภทตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน สิ่งนี้ชี้ให้เห็นว่า ภายใต้ระบบการควบคุมและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของหน่วยงาน ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการไม่มีผลต่อการลดทอนหรือเพิ่มพูนขีดความสามารถในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 41.520$) โดยมีอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนร้อยละ 67.90 ($R^2 = 0.679$) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดคือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในทำนองเดียวกัน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 38.640$) โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 56.50 ($R^2 = 0.565$) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์การ และด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ผลการวิเคราะห์นี้ยืนยันว่า การส่งเสริมความสำเร็จในงานและการได้รับการยอมรับ ควบคู่ไปกับการจัดสวัสดิการและนโยบายบริหารที่เป็นธรรม เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างเป็นรูปธรรม

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล สามารถอภิปรายตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรในสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าเพศชายมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากลักษณะงานของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับงานภาคสนามและงานเชิงเทคนิคที่ต้องใช้ความพร้อมทางร่างกายและการลงพื้นที่ สอดคล้องกับลักษณะภารกิจของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานภาคสนามเป็นสำคัญ สำหรับอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ 11–15 ปี มีประสิทธิภาพสูงกว่ากลุ่ม ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี สะท้อนให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานช่วยเพิ่มความชำนาญ ความมั่นใจ และความสามารถในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ชี้ว่าประสบการณ์มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ขณะที่ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพสูงกว่า อธิบายได้ว่าการศึกษา ช่วยเพิ่มทักษะการคิดวิเคราะห์และองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดทุนมนุษย์ที่ระบุว่าการศึกษามีผลต่อคุณภาพการทำงานโดยตรง อย่างไรก็ตาม สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดไม่ส่งผลต่อความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องจากองค์กรมีมาตรฐานและระบบการบริหารงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยจูงใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 67.90 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือความสำเร็จของงาน รองลงมา ได้แก่ การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยภายในเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ระบุว่าความสำเร็จและการยอมรับเป็นแรงจูงใจสำคัญในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ในส่วนของปัจจัยค้ำจุน พบว่าสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 56.50 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมา ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานมีบทบาทในการสนับสนุนและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg และงานวิจัยในอดีตที่ชี้ว่าปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจและความต่อเนื่องในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย จากข้อค้นพบของการวิจัย สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ควรนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยในด้านปัจจัยจูงใจ ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบลักษณะงานให้มีความท้าทายและสอดคล้องกับความถนัด เพื่อให้บุคลากรได้แสดงศักยภาพ

และเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการยกย่องชมเชย การประเมินผลที่เป็นธรรม และการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้มีความชัดเจน ในขณะเดียวกัน ด้านปัจจัยค้ำจุน หน่วยงานควรปรับปรุงระบบสวัสดิการและคุณภาพชีวิตให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและภาระหน้าที่ พร้อมทั้งพัฒนานโยบายการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส ตลอดจนปรับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ จากผลการศึกษาด้านปัจจัยส่วนบุคคล หน่วยงานควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ผ่านการฝึกอบรม สนับสนุนการศึกษาต่อ และพัฒนาทักษะด้านการวิเคราะห์ วางแผน และบริหารจัดการเวลา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอให้มีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และสมรรถนะ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานอื่นในสังกัดกรมทรัพยากรน้ำบาดาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในภาพรวม ตลอดจนควรมีการนำระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มาใช้ในการศึกษา เพื่อเจาะลึกถึงข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ บริบทแวดล้อม ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเชิงลึก อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างรอบด้านและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร และรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากร สังกัดสำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ผู้เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการศึกษา ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมหลักสูตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และกำลังใจด้วยดีเสมอมาคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรม สั่งสอน และสนับสนุนจนผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

เอกสารอ้างอิง

กรมทรัพยากรน้ำบาดาล. (2568). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ และโครงสร้างองค์กร สำนักควบคุมกิจการน้ำบาดาล*. สืบค้นจาก https://www.dgr.go.th/gcl/th/about/434

คัคนันท์ มีแก้ว, กิจฐเซต ไกรวาส, และอาภาภรณ์ สุขหอม. (2567). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร, 1*(2). https://so17.tci-thaijo.org/index.php/palsiuj/article/view/564/426

เจษฎา ภาดี, อนันต์ สุนทราเมทากุล, และ กิตติมา จึงสุวดี. (2566). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอน้ำเกลี้ยง จังหวัดศรีสะเกษ. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 10*(2), 135-151. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/269937

พลอยไพลิน โพธิ์เงิน, และ ยุทธนาท บุณยะชัย. (2568). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สถาบันพระบรมราชชนก. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เบญจมิตรวิชาการ ครั้งที่ 15* (274-286). มหาวิทยาลัยธนบุรี. https://benjamit.thonburi-u.ac.th/ojs/bmv15/article/view/289/69

บุศรา เชื้อดี. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาผู้ช่วยทางการพยาบาลในเขตภาคเหนือ. สักทอง: *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 28*(1), 92-102. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/245443/173790

เพ็ญนภา อุ้มบุญ, อนันต์ สุนทราเมธากุล และ ปิยกนิฏฐ์ โชติวนิช. (2567). อิทธิพลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสมรรถนะในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 3. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 11*(2), 385-404. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JMDUBRU/article/view/280439/187181

รัญชิดา อ่าวลึกน้อย และ จรีพร ศรีทอง. (2567). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ. *MCU Ubonratchathani Journal of Buddhist Studies, 6*(1), 416-422. https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JOBU2025/article/view/5434/y6-1

โรจน์ระวี พิมพ์สิรินาถ และ ชนิดา จิตตรุทธะ. (2568). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยชนรุ่นกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการ: ศึกษากรณี กรมทรัพย์สินทางปัญญา. *วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 3*(3), 1317-1331. https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd/article/view/1994/1279

ลัฐิกา หวังสุขใจ และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจ การบริหารจัดการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรตำแหน่งปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารบัณฑิตศาส์น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 18*(2), 124-136. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/mgsj/article/view/245664/168382

วิภาวรรณ วิมุติ, ณัฐพล เนื่องชมภู, ในตะวัน กำหอม, และ วาสนา เลิกเปลี่ยน. (2568). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลงานวิชาการของบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. *วารสารสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม, 6*(2), 77-87. https://so12.tci-thaijo.org/index.php/src/article/view/1940/2582

สุรพัศ ประศรีทะโก. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์ในพระองค์. *Procedia of Multidisciplinary Research, 1*(7), 67. https://so09.tci-thaijo.org/index.php/PMR/article/view/2744/1603

สิริลักษณ์ เตี้ยคำ. (2564). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 5*(9), 195-208. https://thaidj.org/index.php/AJMP/article/view/9980

Best, J. W., & Kahn, J. V. (1986). *Research in education* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.

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

Rethina Bai, R., & Hemalatha, K. (2024). Effect of employee motivation on work performance - With special reference to leading firms in Chennai. *ComFin Research, 12*(3), 31-34.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

The Relationship Between Work Motivation Factors and Organizational Commitment Among Personnel of Ao Luek Tai Subdistrict Administrative Organization, Krabi Province

นลินรัตน์ อรห์วรนนท์[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Nalinrat Onwaranon[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: jaijoiij@gmail.com[1], Chaiya.yi@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และ (3) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 39 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า 1.ระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตามลำดับ 2.ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยปัจจัยทั้งสองด้านมีความสัมพันธ์กับด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงานสูงที่สุด 3.การเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยส่วนบุคคล บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 41–50 ปี มีความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานสูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี ขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of organizational commitment among personnel of Ao Luek Tai Subdistrict Administrative Organization, (2) study the relationship between work motivation factors and organizational commitment, and (3) compare personnel's organizational commitment classified by personal factors. A quantitative research design was employed, collecting data from the total population of 39 personnel. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire with an overall reliability coefficient of .91. Data were analyzed using mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, independent samples t-test, and One-Way ANOVA.

The findings based on the research objectives revealed that 1. Level of Organizational Commitment: Overall, organizational commitment was at the highest level. When examined by individual dimensions, all dimensions were at the highest level, with the desire for long-term employment having the highest mean, followed by work dedication, and a sense of organizational belonging, respectively. 2.Relationship Between Motivation Factors and Organizational Commitment: Work motivation factors—including both motivator factors and hygiene factors—demonstrated a statistically significant positive relationship with organizational commitment at the .01 level across all dimensions. Both factors were most strongly correlated with work dedication. 3.Comparison of Organizational Commitment by Personal Factors: Personnel of different ages exhibited statistically significant differences in organizational commitment at the .05 level, with the 41–50 age group showing a higher desire for long-term employment than those aged 40 or below. In contrast, no statistically significant differences in organizational commitment were found regarding gender, education level, personnel category, and length of service.

Keywords : Work Motivation, Organizational Commitment, Personnel ao luek tai Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ในยุคที่การบริหารภาครัฐมุ่งเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและพันธกิจของหน่วยงาน บุคลากรภาครัฐจึงไม่เพียงต้องมีความรู้และสมรรถนะในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังต้องมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทุ่มเท ความรับผิดชอบ และความตั้งใจที่จะร่วมพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน (Meyer & Allen, 1997) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่ได้รับการศึกษามาอย่างต่อเนื่องในศาสตร์ด้านการบริหารและพฤติกรรมองค์การ โดย Mowday, Steers และ Porter (1979) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ระดับของการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อองค์กร และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ขณะที่ Meyer และ Allen (1991) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative

Commitment) ซึ่งทั้งสามมิติล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การคงอยู่ในองค์กร และผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริบทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยลดอัตราการลาออก เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Robbins & Judge, 2023) สอดคล้องกับ จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ Mowday, Steers และ Porter (1979) ยังอธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนถึงการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถ และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังช่วยสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของ เชื่อมโยงเป้าหมายส่วนบุคคลเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (ณัฐดนัย ไทยถาวร, 2561) ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์กร ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงและอาจนำไปสู่การลาออกหรือการสูญเสียบุคลากรที่มีศักยภาพ (ธนกร น้อยทองเล็ก, 2559; Robbins & Judge, 2023)

องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จังหวัดกระบี่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้น บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ย่อมส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566) อย่างไรก็ตาม การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่น ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ค่าตอบแทน สวัสดิการ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อระดับความผูกพันของบุคลากร (Herzberg et al., 1959; Meyer & Allen, 1997)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกผันของบุคลกรองค์การบริหารส่วนตำบล อ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภอ อ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยมีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรทุกประเภท (ข้าราชการ, ลูกจ้าง, พนักงานจ้าง) สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำนวน 39 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้, 2566)

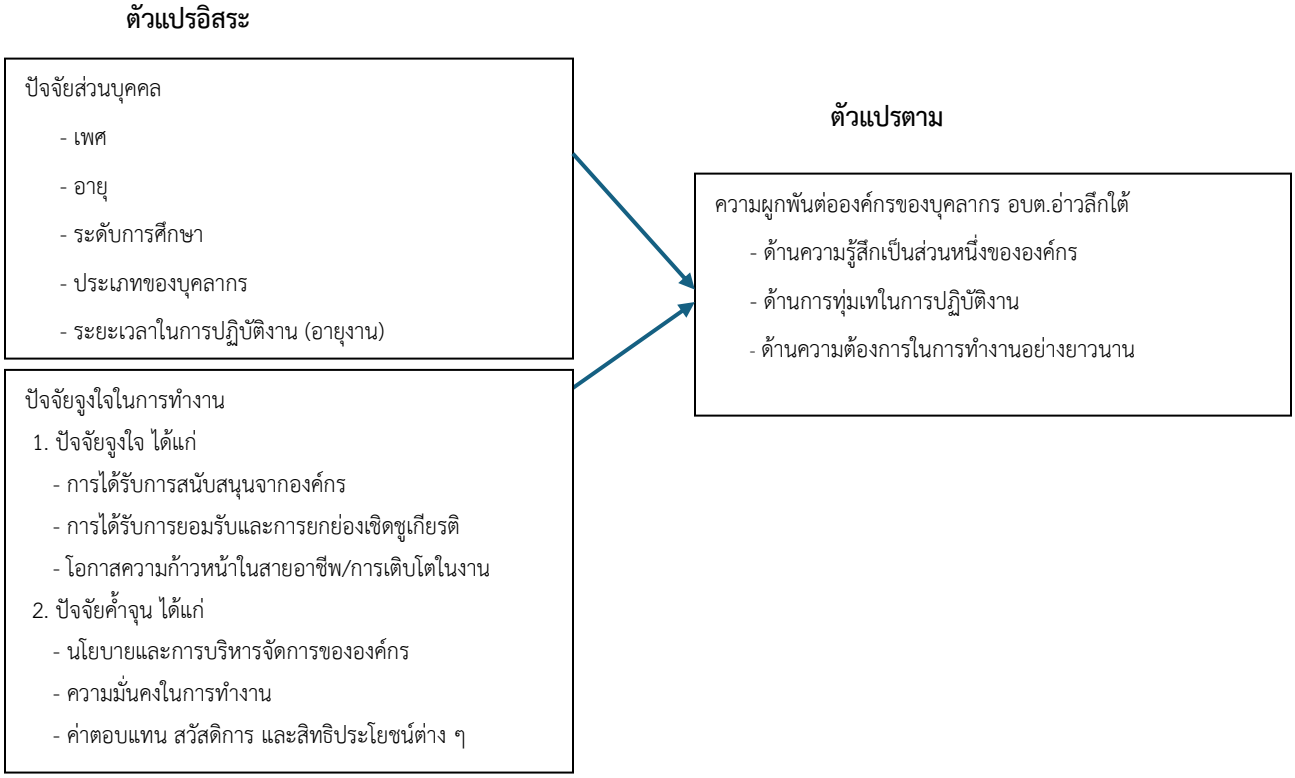
2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ เป็นพื้นที่ในการวิจัย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาทำการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2569 ถึงกรกฎาคม 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) เป็นกรอบในการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) รวมทั้งกำหนด ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรอิสระ ส่วนตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดของ Meyer และ Allen (1991, 1997) และ Mowday, Steers และ Porter (1979) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (2) การทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และ (3) ความต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จังหวัดกระบี่ จำนวนทั้งสิ้น 39 คน ประกอบด้วยพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) เนื่องจากจำนวนประชากรมีขนาดไม่มากและสามารถเก็บข้อมูลได้ครบทุกคน ทำให้ผลการศึกษาสะท้อนสภาพจริงของหน่วยงานได้อย่างครอบคลุม

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยจูงใจ ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัจจัยจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) มีระดับการวัดเป็นแบบอันตรภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด (1 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) มาก (4 คะแนน) มากที่สุด (5 คะแนน) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60หมายถึง อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ทำการหาความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาการวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นก็นำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป และการทดสอบความเชื่อมั่น ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะวิจัย จำนวน 40 คน โดยใช้วิธีการของ Cronbach เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย สิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูล ก่อนแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรทุกคนขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ทั้งนี้ การตอบแบบสอบถามเป็นไปโดยสมัครใจ และข้อมูลทั้งหมดถูกนำเสนอในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และใช้การทดสอบค่าที (Independent Samples *t*-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

ผลการวิจัย

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	61.5
หญิง	15	38.5
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี	19	48.7
41 – 50 ปี	15	38.5
มากกว่า 50 ปี	5	12.8
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	48.7
ปริญญาตรี	16	41.0
ปริญญาโท	4	10.3
ประเภทบุคลากร		
พนักงานส่วนตำบล (ข้าราชการ)	14	35.9
พนักงานจ้างตามภารกิจ	15	38.5
พนักงานจ้างทั่วไป	10	25.6
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (อายุงานใน อบต.อ่าวลึกใต้)		
ต่ำกว่า 5 ปี	16	41.1
6 – 10 ปี	7	17.9
11 – 15 ปี	9	23.1
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	7	17.9
รวม	**39**	**100.0**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จังหวัดกระบี่ จำนวน 39 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 61.5) มีอายุไม่เกิน 40 ปี (ร้อยละ 48.7) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 48.7) และปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ (ร้อยละ 38.5) นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี (ร้อยละ 41.1) รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11–15 ปี (ร้อยละ 23.1) อายุงาน 6–10 ปี และอายุงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน (ร้อยละ 17.9)

2.ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 2 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำแนกเป็นรายด้าน

ความผูกพันต่อองค์กร	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.54	0.51	มากที่สุด
ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	4.72	0.46	มากที่สุด
ด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน	4.79	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.68, σ = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.79, σ = 0.41) รองลงมา ได้แก่ ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (μ = 4.72, σ = 0.46) และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (μ = 4.54, σ = 0.51) ตามลำดับ โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

3.ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 3 ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำแนกเป็นรายด้าน

ปัจจัยจูงใจในการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ	4.74	0.44	มากที่สุด
ปัจจัยค้ำจุน	4.85	0.37	มากที่สุด
รวม	**4.80**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.80, σ = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.85, σ = 0.37) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) (μ = 4.74, σ = 0.44) โดยทั้งสองด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

4.ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่	ปัจจัยจูงใจในการทำงาน					
	ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)			ด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)		
	r	Sig.	อันดับที่	r	Sig.	อันดับที่
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	.52	.00**	2	.46	.00**	3
การทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	.55	.00**	1	.52	.00**	1
ความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน	.43	.00**	3	.49	.00**	2

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกด้าน โดยด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($r = .55$) รองลงมา ได้แก่ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($r = .52$) และความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน ($r = .43$) ขณะที่ด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากที่สุดเช่นกัน ($r = .52$) รองลงมา ได้แก่ ความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน ($r = .49$) และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ($r = .46$)

5.เปรียบเทียบความผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ผลการวิเคราะห์
เพศ	t-test	ไม่แตกต่าง
อายุ	ANOVA	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.575$, $p < .05$)
ระดับการศึกษา	ANOVA	ไม่แตกต่าง
ประเภทบุคลากร	ANOVA	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ANOVA	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.575$, $p < .05$) โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.80$, $\sigma = 0.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\mu = 4.85$, $\sigma = 0.37$) รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ($\mu = 4.74$, $\sigma = 0.44$) โดยทั้งสองด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.68, σ = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.79, σ = 0.41) รองลงมา ได้แก่ ด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (μ = 4.72, σ = 0.46) และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (μ = 4.54, σ = 0.51) ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกด้าน โดยด้านการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนาน

4. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่พบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ทั้งนี้เป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้มีการบริหารจัดการด้านนโยบาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ที่อธิบายว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ขณะที่ปัจจัยจูงใจช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Robbins และ Judge (2023) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความต้องการในการทำงานอย่างยาวนานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรมีความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กร มีความรู้สึกเป็นสมาชิกขององค์กร และต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว จึงเกิดความพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer และ Allen (1991, 1997) ที่อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งล้วนมีผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Mowday, Steers และ Porter (1979) ที่เสนอว่าความผูกพันต่อองค์กรสะท้อนถึงการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจในการทุ่มเท และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เป็นเพราะเมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการยอมรับ มีโอกาสก้าวหน้า และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ทุ่มเท และต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาว สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, Mausner และ Snyderman (1959) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร และสอดคล้องกับ Meyer และ Allen (1997) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่มีอายุ 41–50 ปี มีระดับความต้องการในการทำงานกับองค์กรในระยะยาวสูงกว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในช่วงวัย 41–50 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ และมีความผูกพันกับองค์กรจากการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง จึงมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer และ Allen (1997) ที่อธิบายว่าปัจจัยส่วนบุคคลและประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับ Robbins และ Judge (2023) ที่ระบุว่าลักษณะส่วนบุคคลและประสบการณ์การทำงานสามารถส่งผลต่อทัศนคติและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์การสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรพิจารณาปรับกลยุทธ์การจูงใจให้เหมาะสมกับช่วงวัย เนื่องจากพบว่าบุคลากรในช่วงอายุ 41–50 ปี มีความผูกพันในมิติการทำงานระยะยาวสูง ควรส่งเสริมให้บุคลากรกลุ่มนี้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (Mentor) ให้แก่พนักงานรุ่นใหม่ เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และสร้างความผูกพันให้กับคนรุ่นใหม่ในองค์กร

2. เนื่องจากการทุ่มเทในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับปัจจัยจูงใจทั้งสองด้าน องค์กรควรเพิ่มช่องทางในการชื่นชมและยกย่องเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่ทุ่มเททำงานนอกเหนือจากหน้าที่ปกติ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจที่ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในอนาคตควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อทำความเข้าใจถึง "ปัจจัยส่วนตัว" หรือ "แรงบันดาลใจภายใน" ของบุคลากรที่นอกเหนือไปจากปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดกระบี่หรือพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรและบริบทเชิงพื้นที่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานการบริหารงานบุคคลในระดับท้องถิ่นที่เข้มแข็งยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดีอย่างยิ่งจากศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร กรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการและจัดทำสาระนิพนธ์นี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของสาระนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูตาต่อบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

จารุณี วงศ์คำแน่น. (2537). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ณัฐดนัย ไทยถาวร. (2561). ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 16*(2), 85–104.

ธนกร น้อยทองเล็ก. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรภาครัฐ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ, 9*(1), 45–60.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *แผนพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

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

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*(1), 61–89. https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224–247. https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

Factors Affecting the Intention to Continue Working Post-Retirement of Administrative Civil Servants: A Case Study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General

ชรินรัตน์ สินไชย[1], ปิยากร หวังมหาพร[2]
Charinrat Sinchai[1], Piyakorn Whangmahaporn[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail : charinzsoz2008@gmail.com[1] , E-mail : Piyakorn.wh@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด 2) เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด 4) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด 5) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการธุรการจำนวน 56 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลักษณะงานที่มีความสนใจทำหลังเกษียณมากที่สุด คือ "ทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย" รองลงมา คือ "ทำงานในตำแหน่งเดิมหากมีนโยบายขยายอายุเกษียณ" "งานที่ปรึกษา/ถ่ายทอดความรู้" "งานเกษตร/ฟาร์ม" "งานอาสาสมัครเพื่อสังคม" และ "งานสอน/วิทยากร" ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาวะสุขภาพ และระยะเวลารับราชการ พบว่าข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการองค์การพบว่าประเด็น "หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ" ($B = 0.7612, p = 0.011$) ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 4) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่าไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคมในประเด็น "ต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป" ($\mathrm{B} = 0.4769, p = 0.003$) รวมถึงประเด็น "ครอบครัวสนับสนุนให้ทำงานหลังเกษียณ" ($\mathrm{B} = 0.2792, p = 0.043$) ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจทำงานหลังเกษียณ; เกษียณอายุ; อาชีพหลังเกษียณ

ABSTRACT

This research objectives were: 1) to study the level of intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General; 2) to compare the intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General, classified by personal factors; 3) to study organizational management factors affecting the intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General; 4) to study economic factors affecting the intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General; and 5) to study social factors affecting the intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General. This study employed a quantitative research design with a sample of 56 administrative civil servants, calculated using Taro Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The research findings revealed that: 1) The overall level of intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General, was at a moderate level ($\overline{X} = 3.13, S.D. = 1.05$). The job types most preferred post-retirement were "operating a private business/trading," followed by "working in the same position if there is a policy to extend the retirement age," "consultant/knowledge sharing," "agriculture/farming," "volunteer work for society," and "teaching/lecturer," respectively. 2) Hypothesis testing on personal factors—including gender, age, marital status, education level, position type and level, monthly average income, health status, and duration of official service—showed that administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General, with different personal factors had no statistically significant differences in their intention to work post-retirement at the 0.05 level. 3) The analysis of organizational management factors indicated that the item "the agency has flexible employment forms suitable for the elderly" ($B = 0.7612, p = 0.011$) significantly affected the intention to work post-retirement of administrative civil servants at the 0.05 level. 4) The analysis of economic factors revealed that they did

not significantly affect the intention to work post-retirement of administrative civil servants: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General, at the 0.05 level. 5) The analysis of social factors showed that the items "the desire to use knowledge and experience to benefit society in the future" ($B = 0.4769, p = 0.003$) and "family supports working post-retirement" ($B = 0.2792, p = 0.043$) significantly affected the intention to work post-retirement: a case study of the Division of Human Resource Management, the Office of the Attorney General, at the 0.05 level

Keywords: Intention to Work Post-Retirement; Retirement; Post-Retirement Career

บทนำ

ทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของประชากรโดยมีแนวโน้มอัตราการเกิดลดลง ในขณะที่อายุเฉลี่ยของประชากรเพิ่มสูงขึ้น (World Health Organization, 2025) ส่งผลต่อการลดลงของจำนวนประชากรโลกและทำให้โลกกำลังกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุ โดยปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ โดยมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2567) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวส่งผลกระทบต่ออัตรากำลังคนของระบบแรงงานในอนาคต ซึ่งได้มีวิธีรับมือกับภาวะสังคมผู้สูงอายุ เช่น การสนับสนุนการจ้างงานผู้สูงอายุ พัฒนาและยกระดับทักษะการทำงานให้เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น ส่งเสริมการวางแผนทางด้านการเงิน หรือการขยายอายุเกษียณ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2564)

สำนักงานอัยการสูงสุด มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพและช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย พร้อมทั้งให้คำปรึกษา ตรวจร่างสัญญา และดำเนินคดีแทนภาครัฐ ตลอดจนฝึกอบรมบุคลากร ประสานความร่วมมือกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศเพื่ออำนวยความยุติธรรมตามที่กฎหมายกำหนด (พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553, มาตรา 23) จำเป็นต้องพึ่งพาระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อสนับสนุนและยกระดับศักยภาพการปฏิบัติงานและการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ โดยมีสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลขององค์กร การวางแผนอัตรากำลัง และการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม ในอนาคตองค์กรอาจเผชิญกับปัญหาโครงสร้างกำลังคน จากการที่ข้าราชการที่มีความเชี่ยวชาญในงานบริหารทรัพยากรบุคคลทยอยเกษียณอายุราชการ ในขณะที่ข้าราชการส่วนใหญ่ของหน่วยงานยังเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ที่อยู่ระหว่างการเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์ สภาวการณ์ดังกล่าวจึงอาจนำไปสู่ความเสี่ยงต่อภาวการณ์ขาดช่วงขององค์ความรู้เฉพาะทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หากข้าราชการที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกษียณอายุราชการไป ย่อมส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องและความราบรื่นในการปฏิบัติราชการ ยิ่งไปกว่านั้น ในอนาคตเมื่อประชากรวัยทำงานลดลงจนอาจส่งผลต่ออัตรากำลังคนที่จะเข้ามาทดแทนในระบบได้อย่างเพียงพอ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณของบุคลากรไว้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์การบริหารกำลังคนดังกล่าวในอนาคต อย่างไรก็ดี ในปัจจุบันหน่วยงานยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณ ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำงานต่อของข้าราชการธุรการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านการจัดการองค์การ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ หรือปัจจัยด้านสังคม จากเหตุผลและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด" เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนและบริหารอัตรากำลังคนในอนาคต การออกแบบมาตรการ

จูงใจ และการพัฒนารูปแบบการจ้างงานหลังเกษียณที่ยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและบริบทขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เป็นแนวทางบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการจัดการองค์การส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
3. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด
4. ปัจจัยด้านสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ และปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ โดยได้บูรณาการกรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรต้นจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ พงษ์มนัส ดีอด และคณะ (2568), ธรณินทร์ เสนานิมิตร (2568), ชลธิชา สุพรรณาลัย (2567), สิริมาส หมื่นสาย (2566), อัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี (2565), จุติพร สุวกุลศิริ และคณะ (2564) และได้บูรณาการกรอบแนวคิดในการวิจัยตัวแปรตามจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้ พัฒนาจาก ยุทธพงษ์ จักรคม และคณะ (2565, อ้างถึงใน พระมหาภาณุวิชญ์ ภาณุวิชชโญ และคณะ, 2567), ษมาพร รักจรรยาบรรณ (2560, อ้างถึงใน พระมหาภาณุวิชญ์ ภาณุวิชชโญ และคณะ, 2567), Alcover et al. (2557, อ้างถึงใน

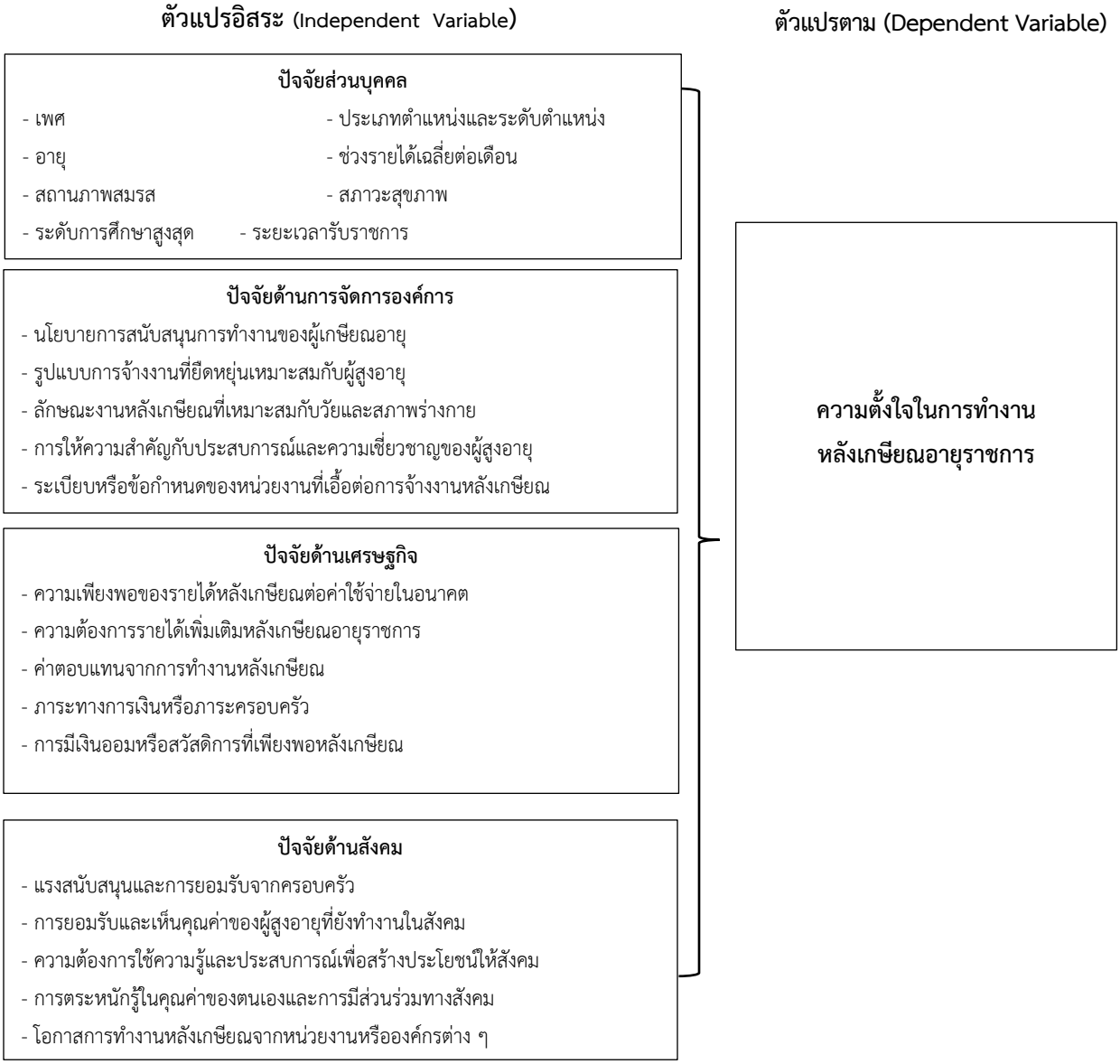
สิวัฒน์ สุวรรณศิลป์ และวิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์, 2566), สิวัฒน์ สุวรรณศิลป์ และวิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ (2566), สิริมาส หมื่นสาย (2566), จุติพร สุวกุลศิริ และคณะ (2564), ณัชฌา ดวงชื่น (2564)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 64 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด, 2569) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 56 คน

ขอบเขตด้านเวลาและสถานที่ ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรคือข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 64 คน (สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด, 2569)

1.2 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เนื่องจากประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัด (Finite Population) จำนวนทั้งสิ้น 64 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรขนาดเล็กทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ของประชากรทั้งหมด จึงสามารถสะท้อนลักษณะของประชากรที่ศึกษาได้ในระดับหนึ่ง

2. เครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (Checklist) ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณ (Rating Scale 5 ระดับ) ตอนที่ 3 ความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณ (Rating Scale 5 ระดับ) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผ่านการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจำนวน 30 คน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.895

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบการส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ในช่วงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2569

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ jamovi ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 43 คน (ร้อยละ 76.8) มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 30 คน (ร้อยละ 53.6) มีสถานภาพสมรสโสดจำนวน 39 คน (ร้อยละ 69.6) ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีจำนวน 33 คน (ร้อยละ 58.9) ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการจำนวน 33 คน (ร้อยละ 58.9) มีช่วงรายได้ต่อเดือน 20,000-29,999 บาทจำนวน 28 คน (ร้อยละ 50.0) ไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 44 คน (ร้อยละ 78.6) และมีระยะเวลารับราชการต่ำกว่า 10 ปีจำนวน 46 คน (ร้อยละ 82.1)

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ ของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด (n = 56)

ความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานหลังเกษียณอายุราชการ	2.93	1.22	ปานกลาง
หากมีโอกาสที่เหมาะสม ท่านยินดีทำงานต่อหลังเกษียณ	3.14	1.27	ปานกลาง
ท่านมีการวางแผนเกี่ยวกับการทำงานหลังเกษียณไว้แล้ว	3.00	1.24	ปานกลาง
ท่านต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการทำงานหลังเกษียณ	3.30	1.11	ปานกลาง
ท่านมีความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานหลังเกษียณ	3.25	1.12	ปานกลาง
ภาพรวม	3.13	1.05	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ลักษณะงานที่สนใจทำหลังเกษียณของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ลักษณะงานที่สนใจทำหลังเกษียณ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	ความถี่	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	29	28.43
ทำงานในตำแหน่งเดิม หากมีนโยบายขยายอายุเกษียณ	20	19.61
งานที่ปรึกษา / ถ่ายทอดความรู้	16	15.69
งานเกษตร / ฟาร์ม	14	13.73
งานอาสาสมัครเพื่อสังคม	13	12.75
งานสอน / วิทยากร	6	5.88
ไม่ต้องการทำงานหลังเกษียณ	2	1.96
พักผ่อน	1	0.98
ไม่ประสงค์ระบุ	1	0.98
รวม	102	100

จากตารางที่ 1 และตารางที่ 2 พบว่าข้าราชการธุรการมีระดับความคิดเห็นต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.13, S.D. = 1.05) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ "ความต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการทำงานหลังเกษียณ" ($\bar{X}$ = 3.30, S.D. = 1.11) รองลงมาคือ "ความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานหลังเกษียณ" ($\bar{X}$ = 3.25, S.D. = 1.12) "หากมีโอกาสที่เหมาะสมจะยินดีทำงานต่อหลังเกษียณ" ($\bar{X}$ = 3.14, S.D. = 1.27) "ท่านมีการวางแผนเกี่ยวกับการทำงานหลังเกษียณไว้แล้ว"

($\overline{X}$ = 3.00, S.D. = 1.24) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความตั้งใจที่จะทำงานหลังเกษียณอายุราชการ ($\overline{X}$ = 2.93, S.D. = 1.22) นอกจากนี้ ในด้านลักษณะงานที่สนใจทำหลังเกษียณ พบว่า 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 28.43) อันดับที่ 2 ทำงานในตำแหน่งเดิมหากมีนโยบายขยายอายุเกษียณ (ร้อยละ 19.61) และอันดับที่ 3 คือ งานที่ปรึกษา/ถ่ายทอดความรู้ (ร้อยละ 15.69) ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 56)

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	Independent Samples t-test	t = 0.411	0.683	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ช่วงอายุ	One-Way ANOVA	F = 0.689	0.563	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สถานภาพสมรส	Independent Samples t-test	t = 0.335	0.739	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ระดับการศึกษา	Independent Samples t-test	t = 1.080	0.284	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง	One-Way ANOVA	F = 1.130	0.351	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	One-Way ANOVA	F = 0.753	0.561	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สภาวะสุขภาพ	Independent Samples t-test	t = 0.585	0.561	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ระยะเวลารับราชการ	One-Way ANOVA	F = 0.173	0.842	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาวะสุขภาพ และระยะเวลารับราชการ มีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig. หรือ p > 0.05) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด (n = 56)

ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ	B	S.E.	t	sig.	VIF
หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนการทำงานของผู้เกษียณอายุราชการอย่างชัดเจน	-0.0976	0.221	-0.442	0.661	3.59
หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	0.7612	0.287	2.656	0.011	4.55

ปัจจัยด้านการจัดการองค์การ	B	S.E.	t	sig.	VIF
ลักษณะงานหลังเกษียณมีความเหมาะสมกับวัยและสภาพร่างกาย	0.2788	0.246	1.133	0.262	3.80
หน่วยงานให้ความสำคัญกับประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้สูงอายุ	-0.1969	0.201	-0.981	0.331	2.58
ระเบียบหรือข้อกำหนดของหน่วยงานเอื้อต่อการจ้างงานหลังเกษียณ	-0.3276	0.201	-1.629	0.110	3.43

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การในประเด็น "หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ" เป็นเพียงประเด็นเดียวที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p น้อยกว่า 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย B = 0.7612 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงว่าประเด็นอื่นๆ ไม่ได้ส่งผลต่อระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF ต่ำกว่า 5 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity และสามารถนำผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาแปลผลได้อย่างเหมาะสม

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด (n = 56)

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ	B	S.E.	t	sig.	VIF
รายได้หลังเกษียณของท่านอาจไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในอนาคต	0.2364	0.150	1.578	0.121	1.23
ท่านต้องการมีรายได้เพิ่มเติมหลังเกษียณอายุราชการ	0.0993	0.225	0.442	0.660	2.24
ค่าตอบแทนจากการทำงานหลังเกษียณเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจทำงานต่อ	0.1718	0.209	0.823	0.414	2.27
ภาระทางการเงินหรือภาระครอบครัวมีผลต่อความต้องการทำงานหลังเกษียณ	0.2586	0.176	1.471	0.148	1.88
การมีเงินออมหรือสวัสดิการเพียงพอทำให้ท่านไม่จำเป็นต้องทำงานต่อหลังเกษียณ	0.1913	0.162	1.182	0.243	1.44

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ในทุกประเด็นมีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ทั้งหมด ซึ่งแสดงว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจทุกประเด็นดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการ

ธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF ต่ำกว่า 5 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity และสามารถนำผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาแปลผลได้อย่างเหมาะสม

5. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านสังคม ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ตารางที่ 6 ปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด (n = 56)

ปัจจัยด้านสังคม	B	S.E.	t	sig.	VIF
ครอบครัวสนับสนุนให้ท่านทำงานหลังเกษียณ	0.2792	0.134	2.080	0.043	2.09
สังคมยอมรับและเห็นคุณค่าของผู้สูงอายุที่ยังทำงาน	-0.0768	0.189	-0.407	0.686	2.73
ท่านต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป	0.4769	0.151	3.164	0.003	2.13
การทำงานช่วยให้ท่านรู้สึกมีคุณค่าและไม่ถูกตัดขาดจากสังคม	0.0519	0.149	0.348	0.729	2.52
หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ เปิดโอกาสให้ผู้เกษียณอายุสามารถทำงานต่อได้	0.1301	0.149	0.871	0.388	2.70

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าปัจจัยด้านสังคมในประเด็น "ครอบครัวสนับสนุนให้ท่านทำงานหลังเกษียณ" และ "ท่านต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป" เป็นประเด็นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p น้อยกว่า 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย B = 0.2792 และ B = 0.4769 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ มีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p มากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงว่าประเด็นอื่นๆ ไม่ได้ส่งผลต่อระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่า VIF ต่ำกว่า 5 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity และสามารถนำผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาแปลผลได้อย่างเหมาะสม

สรุปการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการมีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.13, S.D. = 1.05) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ความต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้

ในการทำงานหลังเกษียณ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความตั้งใจที่จะทำงานหลังเกษียณอายุราชการ นอกจากนี้ ลักษณะงานที่สนใจทำหลังเกษียณมากที่สุด คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

2. เพื่อเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการที่มี เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาวะสุขภาพ และระยะเวลารับราชการ แตกต่างกัน มีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (sig. หรือ p > 0.05) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ และไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าปัจจัยด้านการจัดการองค์การในประเด็น "หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ" เป็นเพียงประเด็นเดียวที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p น้อยกว่า 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย B = 0.7612 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจทุกประเด็น ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า sig. หรือ p มากกว่า 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) พบว่าปัจจัยด้านสังคมในประเด็น "ครอบครัวสนับสนุนให้ท่านทำงานหลังเกษียณ" และ "ท่านต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป" เป็นประเด็นที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติ sig. หรือ p น้อยกว่า 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย B = 0.2792 และ B = 0.4769 ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการธุรการมีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ "ความต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการทำงานหลังเกษียณ" รองลงมาคือ "ความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน" สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างยังคงต้องการใช้ศักยภาพและ

ประสบการณ์ที่สั่งสมจากการรับราชการให้เกิดประโยชน์ต่อไป แต่การตัดสินใจทำงานหลังเกษียณยังขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของลักษณะงานและโอกาสที่ได้รับ จึงทำให้ระดับความตั้งใจโดยรวมอยู่เพียงระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาวะสุขภาพ และระยะเวลารับราชการ ไม่ทำให้ความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคล แต่เป็นผลจากปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการภายในส่วนบุคคล และรูปแบบที่เอื้อต่อการทำงานหลังเกษียณมากกว่า อย่างไรก็ตามการที่ไม่พบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล อาจเกิดจากลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเป็นเนื้อเดียวกัน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรจากหน่วยงานเดียวกัน มีลักษณะการปฏิบัติงาน ภารกิจ และบริบทขององค์กรที่ใกล้เคียงกัน อีกทั้งจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อยมีจำนวนไม่มาก จึงอาจส่งผลให้อำนาจในการทดสอบทางสถิติไม่เพียงพอที่จะตรวจพบความแตกต่างที่มีขนาดเล็กได้

3. ปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การในประเด็น "หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ" ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ซึ่งอธิบายได้ว่าการจ้างงานหลังเกษียณอายุราชการอาจไม่ต้องจ้างในรูปแบบเต็มเวลา แต่การตัดสินใจทำงานต่อขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นของเงื่อนไขและรูปแบบการทำงานเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์มนัส ดือด และคณะ (2568) ที่พบว่า รูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นและระบบการจ้างงานที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการทำงานของผู้สูงอายุ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความยืดหยุ่นของรูปแบบการจ้างงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจทำงานหลังเกษียณ โดยรูปแบบการจ้างงานอาจไม่จำเป็นต้องเป็นการจ้างงานเต็มเวลา แต่สามารถพัฒนาเป็นการจ้างงานในลักษณะที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน วิทยากร หรือพี่เลี้ยงในการถ่ายทอดองค์ความรู้

4. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ พบว่าไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นข้าราชการที่ได้รับสวัสดิการต่างๆ หลังเกษียณอายุราชการ เช่น บำเหน็จ/บำนาญ บำเหน็จดำรงชีพ บำเหน็จตกทอด สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมสมาชิกภายในครอบครัว พ่อ แม่ สามี/ภรรยา และบุตรที่อายุไม่เกิน 20 ปี เงินออมสะสมจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ซึ่งเป็นสวัสดิการหลังเกษียณอายุราชการที่ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินแก่ข้าราชการได้ในระดับหนึ่ง การตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลัก แต่ถูกขับเคลื่อนด้วยแรงจูงใจภายใน ความต้องการใช้ความเชี่ยวชาญสร้างประโยชน์แก่สังคม และการได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวเป็นสำคัญ ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณ ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจไม่มีความสำคัญ แต่สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการได้รับหลักประกันด้านรายได้หลังเกษียณผ่านระบบบำเหน็จ บำนาญ และสวัสดิการ

ภาครัฐในระดับหนึ่ง จึงทำให้แรงจูงใจในการทำงานหลังเกษียณมีแนวโน้มถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยด้านคุณค่าของการทำงาน การได้รับการยอมรับ และการใช้ความรู้ความสามารถมากกว่าปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียว

5. ปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ กรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านสังคมใน 2 ประเด็นหลัก คือ "ความต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป" และ "การได้รับการสนับสนุนจากคนในครอบครัว" สะท้อนว่าข้าราชการธุรการในสำนักบริหารทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ยังต้องการมีบทบาทและสร้างคุณค่าให้แก่สังคมผ่านการทำงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ชลธิชา สุพรรณาลัย (2567) และ สิริมาส หมื่นสาย (2566) ที่พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัวและการตระหนักถึงคุณค่าในตนเองเป็นแรงจูงใจสำคัญที่ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุยังคงต้องการทำงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมหลังเกษียณ ผลการศึกษานี้สะท้อนว่าความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณของข้าราชการไม่ได้เกิดจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากความต้องการคงไว้ซึ่งคุณค่าในตนเอง การมีบทบาทต่อสังคม และการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สั่งสมจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสูงวัยอย่างมีพลัง (Active Ageing) ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุในสังคม

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการที่ควรพิจารณาในการแปลผลการวิจัย ประการแรก กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 56 คน ซึ่งเป็นประชากรจากหน่วยงานเดียว ทำให้ผลการศึกษาสะท้อนบริบทเฉพาะของสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด และควรใช้ความระมัดระวังในการอ้างอิงผลไปยังหน่วยงานอื่น ประการที่สอง แม้ว่าผู้วิจัยจะเลือกใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณซึ่งเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แต่ด้วยข้อจำกัดด้านขนาดตัวอย่าง อาจส่งผลให้อำนาจในการทดสอบทางสถิติไม่สูงเพียงพอที่จะตรวจพบอิทธิพลของตัวแปรที่มีขนาดเล็ก ดังนั้น ผลการวิจัยควรได้รับการตรวจสอบซ้ำในกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลของระดับความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการธุรการกรณีศึกษาสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการธุรการมีความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการทำงานหลังเกษียณมากที่สุด และลักษณะงานที่สนใจทำหลังเกษียณ 3 อันดับแรก คือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย (ร้อยละ 28.43) การทำงานในตำแหน่งเดิมหากขยายอายุเกษียณ (ร้อยละ 19.61) และงานที่ปรึกษา/ถ่ายทอดความรู้ (ร้อยละ 15.69) จากผลการศึกษาที่กล่าวมามีข้าราชการธุรการบางส่วนที่มีความตั้งใจจะนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์หลังเกษียณ หน่วยงานจึงควรดึงกลุ่มข้าราชการธุรการที่มีความตั้งใจดังกล่าว เข้ามาทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาองค์กรหรือเป็นพี่เลี้ยงคอยถ่ายทอดองค์ความรู้เฉพาะทางให้แก่ข้าราชการธุรการรุ่นถัดไป ซึ่งนอกจากจะตอบสนองความต้องการสร้างคุณค่าในตนเองของผู้เกษียณแล้ว ยังป้องกันภาวะการขาดช่วงขององค์ความรู้ และช่วยให้งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นต่อเนื่อง

1.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลการเปรียบเทียบความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สภาวะสุขภาพ และระยะเวลารับราชการ ไม่ทำให้ความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาที่กล่าวมาหากหน่วยงานต้องการดึงข้าราชการธุรการที่มีประสบการณ์และองค์ความรู้สูงมาช่วยถ่ายทอดความรู้หรือเป็นพี่เลี้ยงให้แก่ข้าราชการรุ่นถัดไป แนวทางในการจูงใจควรเป็นการเปิดรับตามความสมัครใจโดยไม่จำกัดปัจจัยส่วนบุคคลแต่ควรมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกคนที่มีความพร้อมและประสงค์จะใช้ความรู้ของตนทำประโยชน์ต่อองค์กรสามารถเข้าถึงโอกาสดังกล่าวได้อย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลของปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การในประเด็น "หน่วยงานมีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับผู้สูงอายุ" เป็นเพียงประเด็นเดียวที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการของข้าราชการธุรการ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด จากผลการศึกษาที่กล่าวมาหากหน่วยงานจัดให้มีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่น เช่น สัญญาจ้างรายปี งานพาร์ทไทม์ การทำงานทางไกล หรือการจ้างงานที่วัดผลสัมฤทธิ์ตามรายชิ้นงาน และควรมีการจัดวางตำแหน่งงานและภาระงานของผู้เกษียณให้สอดคล้องกับสภาพร่างกายและวิถีชีวิตหลังเกษียณ ย่อมช่วยลดข้อจำกัดด้านสุขภาพร่างกายและตอบโจทย์วิถีชีวิตหลังเกษียณ อันเป็นมาตรการจูงใจสำคัญในการรักษากำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญให้ช่วยปฏิบัติราชการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลของปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจทุกประเด็นย่อยไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนว่าข้าราชการธุรการมีสวัสดิการ บำเหน็จบำนาญ และหลักประกันความมั่นคงทางการเงินขั้นพื้นฐานรองรับอยู่แล้ว จากผลการศึกษาที่กล่าวมาหน่วยงานไม่ควรมุ่งเน้นการใช้มาตรการทางด้านการเงินเป็นเครื่องมือหลักในการจูงใจให้ข้าราชการทำงานต่อหลังเกษียณ หากควรกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อจูงใจไม่ให้ข้าราชการธุรการตัดสินใจใช้เวลาหลังเกษียณกับการพักผ่อนหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวอื่นๆ แทน

1.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผลของปัจจัยด้านสังคมที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอายุราชการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสังคมในประเด็น "ความต้องการใช้ความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างประโยชน์ให้สังคมต่อไป" และ "การได้รับการสนับสนุนจากคนในครอบครัว" ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลการศึกษาที่กล่าวมาหน่วยงานควรส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการที่มีความรู้และประสบการณ์ได้กลับมาช่วยงานต่อหลังเกษียณ ผ่านรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นและเหมาะสมกับวัย ตลอดทั้งสอดคล้องกับความต้องการและความสมัครใจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้สร้างประโยชน์ โดยหน่วยงานควรกำหนดและแจ้งรายละเอียดของงาน รูปแบบของงาน เงื่อนไข สวัสดิการ และผลตอบแทนอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจและแรงสนับสนุนจากครอบครัว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายพื้นที่ศึกษาไปยังสำนักงานอัยการในภูมิภาคหรือหน่วยงานภาครัฐอื่น เพื่อเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการวิจัย

2.2 ควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเพิ่มอำนาจในการทดสอบทางสถิติและเพิ่มความแม่นยำของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.3 หากสามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ได้ในอนาคต อาจใช้การวิเคราะห์แบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

2.4 ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เพื่อศึกษาความหมายของการทำงานหลังเกษียณ ความต้องการที่แท้จริง และรูปแบบการจ้างงานที่เหมาะสมสำหรับผู้เกษียณอายุราชการ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์และบทความวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา คณาจารย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ตลอดทั้งบิดาและมารดาของข้าพเจ้าที่คอยเป็นกำลังใจให้เสมอ รวมทั้งความร่วมมือจากข้าราชการธุรการสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด ทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบันและเศรษฐกิจในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2569, จาก กรมกิจการผู้สูงอายุ: https://www.dop.go.th/th/know/15/926

จุติพร สุวกุลศิริ, วารุณี มิลินทปัญญา, และ ศตวงศ์ ทิมเย็น. (2564). ความต้องการทำงานหลังเกษียณอายุของผู้ปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมค้าปลีกในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 8(1), 95-107.

ชลธิชา สุพรรณาลัย. (2567). รูปแบบการจ้างงานผู้สูงอายุของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 9(1), 15-29.

ณัชฌา ดวงชื่น. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการตัดสินใจทำงานหลังการเกษียณของแรงงานสูงอายุในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

ธรณินทร์ เสนานิมิตร. (2568). แรงจูงใจในการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ กรณีศึกษาผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก. *Journal of Spatial Development and Policy*, 3(4), 42-54.

พงษ์มนัส ดือด, สุกัญญา เอมอิ่มธรรม, และ เพ็ญณี แนรอท. (2568). แนวทางการส่งเสริมการจ้างแรงงานผู้สูงอายุเพื่อให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงานในหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร. *วารสารสันตยาภิวัฒน์ วัดหนองนกกด*, 3(3), 169-185.

พระมหาภาณุวิชญ์ ภาณุวิชชโญ, พระครูสังฆรักษ์ยศวีร์ ปมุตฺโต, และ พระมหาชินกร สุจิตฺโต. (2567). อาชีพใหม่ วัยเกษียณ. วารสารสถาบันพอดี, 1(5), 41-53.

พระราชบัญญัติองค์กรอัยการและพนักงานอัยการ พ.ศ. 2553. (2553, 7 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 75 ก. หน้า 38–50.

ภิญญาภรณ์ ยอดสง่า, บุญธรรม ราชรักษ์, และ อุบลวรรณ ขุนทอง. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำงานหลังเกษียณของข้าราชการองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 25(1), 125–136.

สิริมาส หมื่นสาย. (2566). รูปแบบการจ้างงานที่เหมาะสมกับพฤฒพลังของกลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตัวเองได้ (Active Aging) เพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(5), 91-104.

สิวัฒน์ สุวรรณศิลป์ และ วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์. (2566). อิทธิพลของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การศึกษาความแตกต่างระหว่างช่วงวัยในฐานะตัวแปรกำกับ. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*, 15(2), 31-55.

สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด. (2569). *ข้อมูลบุคลากร*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2569, จาก สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด: https://hrm.ago.go.th/employee-2/

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567). *รายงานผลการสำรวจประชากรสูงอายุในประเทศไทย พ.ศ. 2567*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2567, 11 กรกฎาคม). *NSO ชวนอ่าน | 11 กรกฎาคม...วันประชากรโลก 2567*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2569, จาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ: https://www.nso.go.th/public/e-book/NSOLetsRead/population.html

อัมภิณี ลาภสมบูรณ์ดี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 42(3), 19-33.

องค์การอนามัยโลก. (2568, 21 กุมภาพันธ์). *Ageing: Global population*. สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2569, จาก องค์การอนามัยโลก: https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/population-ageing

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

TEAMWORK FACTORS AFFECTING THE WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL IN DAN SAMRONG SUBDISTRICT MUNICIPALITY, MUEANG SAMUT PRAKAN DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE

รวิภา พรมจีน[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Rawipa Promjeen[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: rawipaneay59052922@gmail.com, surachai.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ 1)เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากร 2)เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร 3)เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ 4)เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 คน คือบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.21) 2)ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 4)ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่น แรงจูงใจ ความผูกพัน วัฒนธรรม ทักษะในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความรับผิดชอบส่วนบุคคล ลักษณะงาน ระบบและกระบวนการปฏิบัติงาน ตลอดจนกฎระเบียบ และนโยบายของหน่วยงาน

คำสำคัญ: ปัจจัยการทำงานเป็นทีม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, บุคลากรเทศบาล

Abstract

This research, entitled "Teamwork Factors Affecting the Work Performance of Personnel at Dan Samrong Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province," aimed to: (1) examine the level of teamwork factors among personnel; (2) examine the level of work performance of personnel; (3) compare the work performance of personnel based on personal factors, including gender, age, educational level, length of service, and job position; and (4) examine the effects of teamwork factors on the work performance of personnel at Dan Samrong Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province. The sample consisted of 209 personnel of Dan Samrong Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province. The research instrument was a five-point Likert scale questionnaire. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance (One-way ANOVA), and multiple regression analysis.

The research findings revealed that: (1) the overall level of teamwork factors among personnel was high ($\bar{x}$ = 4.21); (2) the overall level of personnel job performance was at the highest level ($\bar{x}$ = 4.78); (3) the comparison of personnel job performance based on personal factors, including gender, age, educational level, length of work experience, and job position, revealed that differences in personal factors did not result in statistically significant differences in job performance at the .05 level of significance. Therefore, the research hypothesis was rejected; and (4) regarding the teamwork factors affecting the job performance of personnel at Dansamrong Subdistrict Municipality, Mueang Samut Prakan District, Samut Prakan Province, the hypothesis testing results indicated that teamwork factors did not have a statistically significant effect on personnel job performance at the .05 level of significance. Therefore, the research hypothesis was rejected. This may be because personnel job performance may be influenced by other factors, such as motivation, organizational commitment, organizational culture, work-related skills, work experience, individual responsibility, job characteristics, work systems and processes, as well as the rules, regulations, and policies of the organization.

Keywords: Teamwork Factors, Work Performance, Municipal Personnel

บทนำ

การบริหารงานขององค์กรภาครัฐในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องปรับรูปแบบการบริหารจัดการให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ 2565)

การทำงานเป็นทีมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันต้องอาศัยความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการประสานงานระหว่างบุคลากร หลายฝ่าย การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพิ่มความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหา และส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล (พัทธนันนท์ ธนะสาร และประสาน นันทะเสน, 2568) องค์ประกอบสำคัญของการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การสื่อสารภายในทีม ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจระหว่างสมาชิก และภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ผกา ไหวศรี และจรีพร ศรีทอง, 2567) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและ พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ ทั้งด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาชุมชนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของบุคลากรหลายฝ่าย หลายระดับและหลายสายงาน เพื่อให้การบริหารงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566)

เทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยมีประชากรอาศัยอยู่ประมาณ 53,598 คน แบ่งเป็นชาย 24,955 คน และหญิง 28,643 คน มีจำนวนครัวเรือนประมาณ 29,358 หลังคาเรือน (ข้อมูลทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลด่านสำโรง, 2568) ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความหนาแน่นของประชากรและความหลากหลายของภารกิจในการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องอาศัยการประสานงานและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรอาจพบปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ ความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผลการศึกษาของ พัทธนันนท์ ธนะสาร และประสาน นันทะเสน (2568) พบว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ความรวดเร็วในการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงาน

การศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถช่วยให้องค์กรทราบถึงองค์ประกอบที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การเสริมสร้างความร่วมมือในการทำงาน และการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน นอกจากปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมแล้ว ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ อาจส่งผลต่อรูปแบบการทำงานร่วมกันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยผลการศึกษาของ ศาสตร์ตรา สารราษฎร์ และโกศล สอดส่อง (2564) พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร การเสริมสร้างการทำงานร่วมกัน และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับใด

2. บุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด

3. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในทีม ด้านความร่วมมือในการทำงานด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

1.1 ตัวแปรอิสระ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ ศาสตร์ตรา สารราษฎร์, และโกศล สอดส่อง (2564)

2. ปัจจัยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารภายในทีม ด้านความร่วมมือในการทำงาน ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านภาวะผู้นำ ของ พิมพ์ผกา ไหวศรี, และจรีพร ศรีทอง (2567)

1.2 ตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ของพัทธนันนท์ ธนะสาร, และประสาน นันทะเสน (2568)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

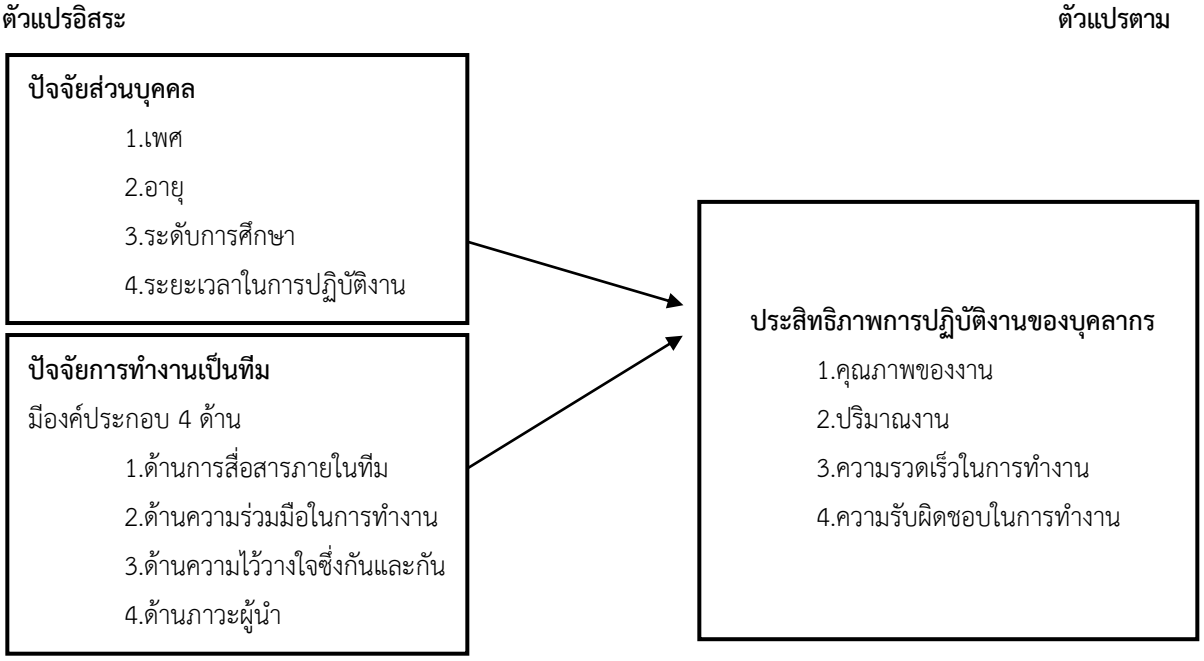
3. ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาใน เทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลา เดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 439 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 209 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีม 4 ด้าน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4 ด้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. การหาประสิทธิภาพเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำเสนออาจารย์ ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยกำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงถือว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้ทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ โดยข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ งานวิจัย และสื่อสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือวิจัย ส่วนข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 209 คน หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ" วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ระดับการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างปัจจัยการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง โดยใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 209 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ โดยนำเสนอในรูปแบบของจำนวนและค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 มีอายุระหว่าง 46–55 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 58.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11–15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และดำรงตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ/พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4

ระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.25	0.622	มาก	1
2.ด้านภาวะผู้นำ	4.25	0.681	มาก	1
3.ด้านการสื่อสารภายในทีม	4.19	0.703	มาก	3
4.ด้านความร่วมมือในการทำงาน	4.14	0.685	มาก	4
ภาพรวม	**4.21**	**0.608**	**มาก**	-

จากตารางที่ 1.1 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.21, S.D. = 0.608) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 4.25) รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในทีม ($\bar{x}$ = 4.19) และด้านความร่วมมือในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.14) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่	4.80	0.370	มากที่สุด	1
2.ด้านคุณภาพของงาน	4.79	0.413	มากที่สุด	2
3.ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.78	0.405	มากที่สุด	3
4.ด้านปริมาณงาน	4.76	0.426	มากที่สุด	4
ภาพรวม	**4.78**	**0.369**	**มากที่สุด**	-

จากตารางที่ 1.2 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.369) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = 0.370)

รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = 0.413) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.78, S.D. = 0.405) และด้านปริมาณงาน ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = 0.426) ตามลำดับ

เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	df	SS	MS	F	ผลการทดสอบ (Sig.)	ผลการทดสอบสมมติฐาน
เพศ	Independent Samples t-test	1	0.069	0.069	0.505	0.478	ไม่แตกต่าง (ปฏิเสธ H_1)
อายุ	One-way ANOVA	4	0.206	0.051	0.373	0.828	ไม่แตกต่าง (ปฏิเสธ H_1)
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	2	0.686	0.343	2.550	0.080	ไม่แตกต่าง (ปฏิเสธ H_1)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	4	0.029	0.007	0.052	0.995	ไม่แตกต่าง (ปฏิเสธ H_1)
ตำแหน่งหน้าที่	One-way ANOVA	2	0.307	0.154	1.130	0.326	ไม่แตกต่าง (ปฏิเสธ H_1)

จากตารางที่ 1.3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากทุกตัวแปรมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่าบุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1

ปัจจัยการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยการทำงานเป็นทีม	สถิติที่ใช้	B	Beta	t	ผลการทดสอบ (Sig.)	ผลการทดสอบสมมติฐาน	R	R Square
การสื่อสารภายในทีม	Multiple Regression Analysis	0.1501	0.2857	2.485	0.014	ไม่ส่งผล (ปฏิเสธ H_1)	0.421	0.177
ความร่วมมือในการทำงาน	Multiple Regression Analysis	0.0163	0.0302	0.230	0.818	ไม่ส่งผล (ปฏิเสธ H_1)		
ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	Multiple Regression Analysis	0.0603	0.1015	0.695	0.488	ไม่ส่งผล (ปฏิเสธ H_1)		
ภาวะผู้นำ	Multiple Regression Analysis	0.0199	0.0367	0.305	0.760	ไม่ส่งผล (ปฏิเสธ H_1)		

จากตารางที่ 1.4 พบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารภายในทีม ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และภาวะผู้นำ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากทุกตัวแปรมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า ไม่มีตัวแปรใดสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.21) ก็ตาม ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2

โดยสรุป ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ พบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการทำงานเป็นทีมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แม้ว่าบุคลากรจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากและมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในทีม และด้านความร่วมมือในการทำงาน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมในระดับที่ดี โดยเฉพาะการสร้างความไว้วางใจระหว่างกันและการมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบ และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารภายในทีม ความร่วมมือในการทำงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และภาวะผู้นำ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 แสดงให้เห็นว่า แม้ว่าบุคลากรจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการวิเคราะห์ไม่พบว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกันและด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในทีม และด้านความร่วมมือในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้บุคลากร ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจและภาวะผู้นำเป็นพิเศษ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา โพธิติและสุทธิภัทร อัศววิชัยโรจน์ (2565) ที่พบว่าความไว้วางใจและสัมพันธภาพในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศาสตร์ตรา สารราษฎร์ และโกศล สอดส่อง (2564) ที่พบว่าการทำงานเป็นทีมของบุคลากรอยู่ในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรมีการประสานงานและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และด้านปริมาณงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเทศบาลมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ระเบียบ และมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Campbell (1990) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดจากความสามารถ ความรับผิดชอบ และความมุ่งมั่นของบุคลากร รวมทั้งสอดคล้องกับรายงานของ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2565) ที่ให้ความสำคัญกับการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐผ่านระบบการบริหารงานที่มีมาตรฐาน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทุกคนปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบ มาตรฐาน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเดียวกัน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2566) ที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานเป็นทีมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารภายในทีม ความร่วมมือในการทำงานความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และภาวะผู้นำ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยการทำงานเป็นทีมเพียงอย่างเดียว แต่ยังอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านอื่น เช่น แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การระบบการบริหารงาน ภาระงาน และการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งไม่ได้ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากใกล้เคียงกัน ดังนั้นผลการวิจัยครั้งนี้จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการทำงานเป็นทีมยังไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เทศบาลควรส่งเสริมกิจกรรมที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างบุคลากร อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าผลการวิจัยจะไม่พบอิทธิพลทางสถิติ แต่การทำงานเป็นทีมยังเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารองค์กร

1.2 ควรพัฒนาศักยภาพของผู้บังคับบัญชาในด้านภาวะผู้นำ การสื่อสาร และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันภายในองค์กร

1.3 ควรจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานภายในเทศบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประสานงาน

1.4 ควรรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่และคุณภาพของงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 ผู้บริหารควรติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะจากบุคลากร เพื่อนำไปปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ภาระงาน หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษา

2.3 ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

2.4 ควรศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแทรกหรือตัวแปรกำกับ (Mediator หรือ Moderator) เพื่ออธิบายกลไกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศรีปทุม คณาจารย์ทุกท่าน และโดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และกำลังใจตลอดการดำเนินการวิจัย

ขอขอบพระคุณบุคลากรเทศบาลตำบลด่านสำโรง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจจนการศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การบริหารงานภาครัฐ และผู้ที่สนใจศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). *คู่มือการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

จันทร์จิรา โพธิติ, และสุทธิภัทร อัศววิชัยโรจน์. (2565). ความไว้วางใจและสัมพันธภาพในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากร. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์*, 6(2), 78–89.

เทศบาลตำบลด่านสำโรง. (2568). *สถิติข้อมูลประชากรและครัวเรือนในเขตเทศบาลตำบลด่านสำโรง ประจำปี พ.ศ. 2568*. สมุทรปราการ: งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลด่านสำโรง.

นลัทพร ใบเนียม, และบัณฑิตา บุญประถัมภ์. (2568). การสื่อสารภายในองค์การ ความไว้วางใจในการทำงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 12(1), 45–60.

พัทธนันนท์ ธนะสาร, และประสาน นันทะเสน. (2568). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดฉะเชิงเทรา. *วารสารลวะศรี*, 8(1), 1–15.

พิมพ์ผกา ไหวศรี, และจรีพร ศรีทอง. (2567). ภาวะผู้นำและพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กร. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 7(1), 45–58.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ศาสตร์ตรา สารราษฎร์, และโกศล สอดส่อง. (2564). การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลหนองบัวลำภู. *วารสารวิจัยธรรมศึกษา*, 4(2), 51–60.

ORAL 5

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา ศาลแพ่งกรุงเทพใต้

Factors Affecting the Efficiency of Public Service Delivery : A Case Study of the Southern Bangkok Civil Court

จุฑารัตน์ เชื้อประเสริฐศักดิ์ , สุรชัย ศิริไกร
Chutarat Chuapraserdsak , Surachai Sirikrai
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
E-mail: Chutarat.big99@gmail.com , E-mail: surachai.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคคลหรือประชาชนผู้ที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ในปี พ.ศ. 2568 จำนวนประมาณ 2,426 คน โดยใช้โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) ผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแบบวิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าของความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ทดสอบความสัมพันธ์ของสองตัวแปรโดยใช้สถิติแบบ Pearson's Correlation Coefficient และประมวลผลจากโปรแกรม SPSS คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 ตัวอย่างด้านเพศ จะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 และเพศอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 ทางด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 ลำดับรองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 27.91 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ส่วนน้อย คืออายุที่ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ส่วนในด้านระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.77 และลำดับต่อมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อนุปริญญา/ ป.ว.ส. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษา/ ป.ว.ช. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 และน้อยที่สุดเป็นประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ส่วนในด้านอาชีพ มีอาชีพทนายความ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และพนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 รับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.79 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 ตามลำดับ 2)ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านทักษะ (Skill) ลำดับต่อมาคือ ด้านระบบ (System) ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) และด้านโครงสร้าง (Structure) ตามลำดับ 3) ประสิทธิภาพการ

ให้บริการ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ลำดับต่อมาคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการ ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามลำดับ 4) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างด้านกลยุทธ์ ด้านบุคคล ด้านรูปแบบ ด้านระบบ ด้านทักษะและ ด้านค่านิยมร่วม ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ด้านความเชื่อมั่นและเป็นธรรมในคุณภาพการดำเนินการ และด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.529 – 0.836 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก

คำสำคัญ: การให้บริการประชาชน; การจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ; ศาลแพ่งกรุงเทพใต้

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the service efficiency for citizens who visited the South Bangkok Civil Court and to investigate the factors associated with the service efficiency for citizens of the South Bangkok Civil Court. This study employed a quantitative survey research design. The population consisted of approximately 2,426 citizens who utilized the services at the South Bangkok Civil Court in 2025. The sample size was determined using Taro Yamane's formula with an acceptable margin of error of .05, resulting in 344 participants selected through systematic sampling. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Correlation Coefficient.

The research findings were as fellows :

1) Regarding the personal characteristics of the 344 respondents, the findings revealed that the majority were female (172 respondents, 50.00%), followed by male (138 respondents, 40.12%), and other genders (34 respondents, 9.88%). In terms of age, the largest group was between 31 and 40 years old (113 respondents, 32.85%), followed by 41 to 50 years old (96 respondents, 27.91%), 21 to 30 years old (71 respondents, 20.64%), and 51 years old and above (51 respondents, 14.83%), while the smallest group was under 21 years old (13 respondents, 3.78%). For educational attainment, the majority held a bachelor's degree (154 respondents, 44.77%), followed by a postgraduate degree (65 respondents, 18.90%), an associate degree or higher vocational certificate (62 respondents, 18.02%), a secondary school education or vocational certificate (55 respondents, 15.99%), and the lowest proportion held a primary school education (8 respondents, 2.33%). In terms of occupation, the largest group consisted of lawyers (75 respondents, 21.80%), followed by civil servants or state enterprise employees (73 respondents, 21.22%), company employees (68 respondents, 19.77%), private business owners (55 respondents, 15.99%), general laborers (44 respondents, 12.79%), and the fewest fell into other occupations (29 respondents,

8.43%). 2) In terms of organizational management factors based on McKinsey's 7S Framework, the overall analysis revealed a highest level of agreement ($\bar{X}$= 4.27, S.D. = 0.57). When considering each dimension, the highest mean score was observed in Skills, followed by System, Shared Values, Style, Staff, Strategy, and Structure, respectively. 3) Regarding service efficiency, the overall level was perceived at the highest level ($\bar{X}$= 4.40, S.D. = 0.50). When considering individual dimensions, the highest mean score was observed in Cost-effectiveness and Inclusiveness, followed by Equality and Fairness in Implementation, Convenience in Service Procedures, and Rapidity in Service Delivery, respectively. 4) The correlation analysis between organizational management factors based on McKinsey's 7S Framework (independent variables: Structure, Strategy, Staff, Style, System, Skills, and Shared Values) and the service efficiency for citizens of the South Bangkok Civil Court (dependent variables: Convenience in Service Procedures, Rapidity in Service Delivery, Reliability and Fairness in Quality of Implementation, and Cost-effectiveness and Inclusiveness) revealed that the correlation coefficients ranged between 0.529 and 0.836. This indicates a statistically significant positive relationship, ranging from a moderate to a very high level.

Keywords: Service Efficiency; Organizational Management 7S Framework; South Bangkok Civil Court

บทนำ

ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นศาลยุติธรรมชั้นต้น โดยมีเขตอำนาจในพื้นที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตสาทร เขตบางรัก เขตยานนาวา เขตบางคอแหลม และเขตวัฒนา มีอำนาจพิจารณาพิพากษาอรรคคดีแพ่งที่มีทุนทรัพย์สูง (เกิน300,000 บาท ขึ้นไป) หรือคดีที่ไม่มีทุนทรัพย์ เนื่องจากศาลแพ่งกรุงเทพใต้ตั้งอยู่ในเขตเศรษฐกิจที่สำคัญ จึงมักรับผิดชอบคดีที่มีความซับซ้อนสูง เช่น คดีพิพาททางธุรกิจและการค้าคดีมรดกและครอบครัวของกลุ่มผู้มีกำลังซื้อสูง คดีสิ่งแวดล้อมหรือการก่อสร้างในเขตเมือง เป็นต้น อีกทั้งปัจจุบันได้มีคดีเข้ามาสู่กระบวนการพิจารณาในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ในปริมาณที่มาก จึงส่งผลให้มีประชาชนเข้ามาใช้บริการที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้มากเช่นกัน โดยประชาชนที่เข้ามารับบริการมักมีหลากหลายช่วงอายุวัย หลากหลายอาชีพ หลากหลายเพศ ดังนั้น ปัจจุบันศาลแพ่งกรุงเทพใต้จึงให้ความสำคัญต่อการให้บริการประชาชนที่เข้ามารับการบริการ โดยได้มีการนำเอานโยบายทั้งระดับภาครัฐและนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมเข้ามาใช้ ทั้งการนำเอานวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน การอบรมบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการและมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและข้อมูลต่างๆของระบบการทำงานเพื่อสามารถตอบข้อซักถามแก่ประชาชนได้ครอบคลุม ถูกต้อง และรวดเร็ว นอกจากนั้นยังมีการวางโครงสร้างระบบการทำงานในส่วนงานต่างๆของศาลเพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินการในการพิจารณาคดีและขั้นตอนต่างๆ ในสำนวนง่ายขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การอำนวยความยุติธรรมให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึง

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐ การศึกษาที่ผ่านมาพบว่าประสิทธิภาพการบริการสามารถวัดได้จากหลายมิติ ได้แก่ ความสะดวกในขั้นตอน ความรวดเร็วในการดำเนินการ ความเชื่อมั่นและเป็นธรรม รวมถึงความคุ้มค่าและทั่วถึง (สิทธิสาต เลิศสิริมงคลชัย, 2563) จากประสบการณ์ของผู้วิจัยในการให้บริการประชาชน ณ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ พบว่าองค์ประกอบด้านความรวดเร็ว ความชัดเจนของขั้นตอน และการให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ล้วนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้มาติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือมาตรฐานการให้บริการประชาชน (ก.พ.ร.,

2562) ในกรณีของหน่วยงานตุลาการ คุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากหน่วยงานอื่นเพราะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบ

แนวคิดแมคคินซีย์ 7-S (McKinsey 7S) เป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ องค์กรโดยการวิเคราะห์บทบาทของบุคลากรในการให้บริการประชาชน เป็นกรอบการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในองค์กรที่พิจารณาทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง (Hard Elements) ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) และระบบงาน (Systems) กับปัจจัยเชิงพฤติกรรม (Soft Elements) ซึ่งประกอบด้วยบุคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) รูปแบบการบริหาร (Style) และค่านิยมร่วม (Shared Values) (Peters & Waterman, 1982) การประยุกต์กรอบแนวคิดนี้ในบริบทสถาบันตุลาการ ซึ่งถือเป็นสถาบันที่สำคัญอย่างยิ่ง ต่อการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชนที่มีจำนวนมาก หลากหลายคดี เพื่อที่จะให้ประชาชนได้รับความเดือดอยู่แล้ว สามารถมาเข้ารับบริการจากองค์กรได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งแนวคิดแมคคินซีย์ 7-S (McKinsey 7S) จะช่วยให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคลากร (Staff) ทักษะ (Skill) รูปแบบการบริหาร (Style) และค่านิยมร่วม (Shared Values) ควบคู่กับโครงสร้าง (Structure) ระบบงาน (Systems) และกลยุทธ์ (Strategy) ขององค์กรทำให้สามารถวิเคราะห์ได้อย่างเป็นองค์รวมว่า ประสิทธิภาพการให้บริการมิได้ขึ้นอยู่กับบุคลากรเพียงลำพังเท่านั้น แต่ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรเกิดจากความสอดคล้องขององค์ประกอบทั้งเจ็ดประการตามแนวคิดดังกล่าว (ณฤทธิ์ ประจงแต่ง และโชติ บดีรัฐ, 2566)

ดังนั้น จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จึงมีความสนใจในการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ และต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อที่จะนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการศาลแพ่งกรุงเทพใต้ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่เข้ารับบริการของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
2. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
3. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
4. ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร (Style) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
5. ปัจจัยด้านระบบงาน (Systems) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
6. ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้
7. ปัจจัยค่านิยมร่วม (Shared Values) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดเนื้อหาในด้านปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ของแมคคินซีย์ (McKinsey's 7S Framework) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ตามแนวคิดของปีเตอร์สันและโพลแมน (Peterson & Plowman)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยการจัดการองค์การตามแนวคิด 7S ของแมคคินซีย์ (McKinsey's 7S Framework) ที่มีเนื้อหาครอบคลุมปัจจัยการประเมินองค์การทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) กลยุทธ์และยุทธศาสตร์ (Strategy) 2) โครงสร้างองค์กร (Structure) 3) ระบบองค์การ (Systems) 4) รูปแบบการบริหารองค์การ (Style) 5) บุคลากร (Staff) 6) ทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared Values)

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ 2) ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ 3) ด้านความเชื่อมั่นและเป็นธรรมในคุณภาพการดำเนินการ 4) ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคคลหรือประชาชนผู้ที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ในปี พ.ศ. 2568 จำนวนประมาณ 2,426 คน โดยใช้โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic sampling) โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแบบวิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าของความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 344 คน

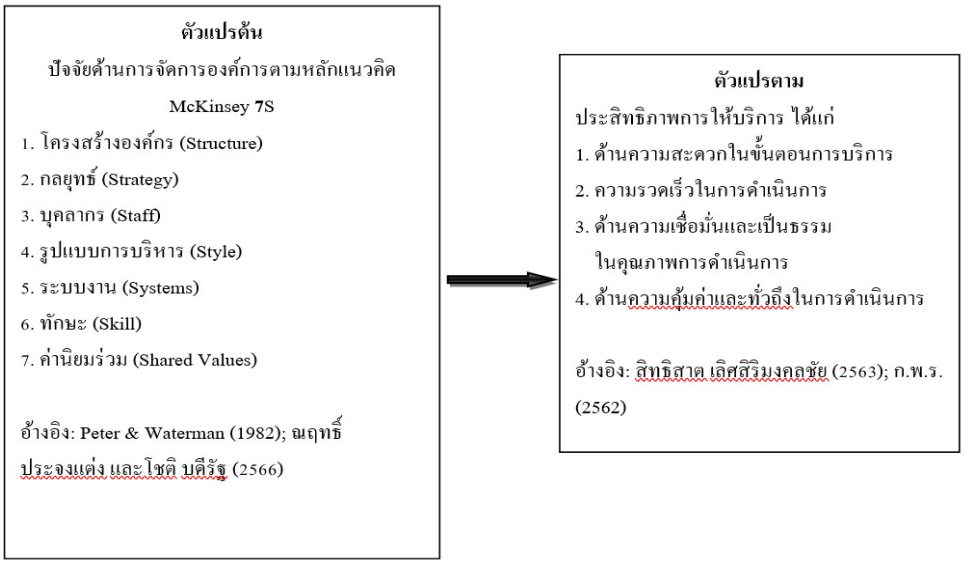
ขอบเขตด้านสถานที่

ขอบเขตด้านสถานที่ คือ ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเวลา

การทำวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ Factors Affecting the Efficiency of Public Service Delivery : A Case Study of the Southern Bangkok Civil Court เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคคลหรือประชาชนผู้ที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ จำนวน 2,426 คน (ศาลแพ่งกรุงเทพใต้, 2568) ผู้ศึกษาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Yamane, Taro 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าของความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ .05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งหมด 344 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ(Systematic sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)โดยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคลหรือประชาชนที่เข้ามารับบริการที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยใช้คำถามลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการบุคคลหรือประชาชนที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ขั้นตอนการบริการ การอำนวยความสะดวกแก่บุคคลหรือประชาชนที่เข้ามารับบริการโดยรวม โดยลักษณะของคำถามในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบสอบถามเป็นลักษณะแบบเลือกตอบและ

แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้บุคคลหรือประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลแพ่งกรุงเทพใต้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้บุคคลหรือประชาชนที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการเลือกตอบเพื่อใช้ในการวัดระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ แบบสอบถามมีลักษณะเลือกตอบ 5 ตัวเลือกและมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผู้วิจัยทำการวัดความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากศาลอาญากรุงเทพใต้ จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถามมีค่าความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) โดยใช้สถิติ Cronbach's Alpha ซึ่งได้เท่ากับ 0.985 จากคำถามแบบสอบถามจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บรวบนรวมข้อมูลการวิจัยและแนะนำตัวผู้วิจัยจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงอธิบดีผู้พิพากษาศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลหรือประชาชนที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผู้ศึกษาเลือกวิธีที่จะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Statistiacl Package Social Sciences : SPSS) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มีประสิทธิภาพ โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์จากแบบสอบถาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลส่วนที่ 1 ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริการของผู้ที่เข้ามารับบริการในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) กำหนดการให้คะแนนความคิดเห็นตามเกณฑ์การให้คะแนนและการแปรผลตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. เกณฑ์กำหนดค่าคะแนนในแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบแบบมาตราส่วน 5 อันดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน เพื่อประโยชน์ในการแปรผลตอนสมมติฐาน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง โดยเอาเข้าสูตรช่วงชั้นคะแนน จะได้ช่วงชั้นคะแนน คือ 0.80

ในการวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เป็นการดูทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไป โดยตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์แสดงออกถึงความสัมพันธ์กันนั้น แสดงตัวแปรมีแนวโน้มจะไปในทางเดียวกัน

ผลการวิจัย

1. ผลวิเคราะห์จากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 344)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	50.00
	หญิง	138	40.12
	อื่นๆ	34	9.88
รวม	**รวม**	**344**	**100.00**
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	13	3.78
	21 – 30 ปี	71	20.64
	31 – 40 ปี	113	32.85
	41 – 50 ปี	96	27.91
	51 ปีขึ้นไป	51	14.83
	รวม	**344**	**14.83**
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	8	2.33
	มัธยมศึกษา/ ป.ว.ช.	55	15.99
	อนุปริญญา/ ป.ว.ส.	62	18.02
	ปริญญาตรี	154	44.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	18.90
	รวม	**344**	**100.00**
อาชีพ	ทนายความ	75	21.80
	รับราชการ/พนักงานของรัฐ	73	21.22
	พนักงานบริษัท	68	19.77
	ธุรกิจส่วนตัว	55	15.99
	รับจ้างทั่วไป	44	12.79
	อื่นๆ	29	8.43
	รวม	**344**	**100.00**

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	172	50.00
	หญิง	138	40.12
	อื่นๆ	34	9.88
รวม	**รวม**	**344**	**100.00**
อายุ	ต่ำกว่า 21 ปี	13	3.78
	21 – 30 ปี	71	20.64
	31 – 40 ปี	113	32.85
	41 – 50 ปี	96	27.91
	51 ปีขึ้นไป	51	14.83
	รวม	**344**	**14.83**
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	8	2.33
	มัธยมศึกษา/ ป.ว.ช.	55	15.99
	อนุปริญญา/ ป.ว.ส.	62	18.02
	ปริญญาตรี	154	44.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	65	18.90
	รวม	**344**	**100.00**

ผลการวิเคราะห์ถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 ตัวอย่าง ด้านเพศ จะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 และเพศอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 ทางด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 ลำดับรองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 27.91 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ส่วนน้อย คืออายุที่ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ส่วนในด้านระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.77 และลำดับต่อมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อนุปริญญา/ ป.ว.ส. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษา/ ป.ว.ช. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 และน้อยที่สุดเป็นประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ส่วนในด้านอาชีพ มีอาชีพทนายความ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และพนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 รับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.79 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43 ตามลำดับ

2. ผลวิเคราะห์จากปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S

ตารางที่ 2 แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S โดยรวม (n = 344)

ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านโครงสร้าง (Structure)	4.09	0.79	มาก	7
2. ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	4.20	0.73	มาก	6
3. ด้านบุคลากร (Staff)	4.24	0.66	มากที่สุด	5
4. ด้านรูปแบบการบริหาร (Style)	4.33	0.59	มากที่สุด	4
5. ด้านระบบ (System)	4.35	0.57	มากที่สุด	2
6. ด้านทักษะ (Skill)	4.35	0.62	มากที่สุด	1
7. ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values)	4.35	0.61	มากที่สุด	3
	4.27	**0.57**	**มากที่สุด**	

ผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านทักษะ (Skill) ลำดับต่อมาคือ ด้านระบบ (System) ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) และด้านโครงสร้าง (Structure) ตามลำดับ

3 ผลวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ด้านความเชื่อมั่นและเป็นธรรมในคุณภาพการดำเนินการ และด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดง ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวม (n = 344)

ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน	$\bar{x}$	SD.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ	4.36	0.56	มากที่สุด	3
2. ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ	4.32	0.64	มากที่สุด	4
3. ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการ	4.43	0.55	มากที่สุด	2
4. ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ	4.47	0.57	มากที่สุด	1
รวม	**4.40**	**0.50**	**มากที่สุด**	

ผลจากการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ลำดับต่อมาคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการ ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ตามลำดับ

4. ผลวิเคราะห์สมมติฐานงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานในงานวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบของ Pearson's Correlation Coefficient ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรม SPSS คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สรุปผลได้ดังนี้ นำเสนอสมมติฐานในงานวิจัยได้ ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้

ปัจจัยการจัดการองค์การ (7S)	ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ	ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ	ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการ	ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ
1. ด้านโครงสร้าง (Structure)	.605**	.529**	.543**	.499**
2. ด้านกลยุทธ์ (Strategy)	.671**	.617**	.609**	.583**
3. ด้านบุคลากร (Staff)	.654**	.659**	.601**	.583**
4. ด้านรูปแบบการบริหาร (Style)	.701**	.647**	.656**	.626**
5. ด้านระบบ (System)	.740**	.638**	.714**	.701**
6. ด้านทักษะ (Skill)	.631**	.621**	.653**	.631**
7. ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values)	.668**	.664**	.694**	.668**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคคล ด้านรูปแบบ ด้านระบบ ด้านทักษะและ ด้านค่านิยมร่วม ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ด้านความเชื่อมั่นและเป็นธรรมในคุณภาพการดำเนินการ และด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.529 – 0.836 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก

สรุปการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 344 ตัวอย่าง ด้านเพศ จะพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.12 และเพศอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 ทางด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.85 ลำดับรองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 96 คนคิดเป็นร้อยละ 27.91 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 ส่วนน้อย คืออายุที่ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 ส่วนในด้านระดับการศึกษา พบว่า ปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.77 และลำดับต่อมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 อนุปริญญา/ ป.ว.ส. จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.02 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 18.90 มัธยมศึกษา/ ป.ว.ช. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 และน้อยที่สุดเป็นประถมศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33 ส่วนในด้านอาชีพ มีอาชีพทนายความ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาคือ รับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.22 และพนักงานบริษัท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 19.77 ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 รับจ้างทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.79 และน้อยที่สุดคือ อื่นๆ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43

2) ผลจากการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามหลักแนวคิด 7S โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.57 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านทักษะ (Skill) ลำดับต่อมาคือ ด้านระบบ (System) ด้านค่านิยมร่วม (Shared Values) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ด้านบุคลากร (Staff) ด้านกลยุทธ์ (Strategy) และด้านโครงสร้าง (Structure)

3) ผลจากการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.50 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด โดยด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ลำดับต่อมาคือ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการ ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ และด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ

4) ผลการวิเคราะห์สมมติฐานในงานวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ โดยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ใช้สถิติทดสอบของ Pearson's Correlation Coefficient ประมวลผลข้อมูลจากโปรแกรม SPSS คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ จากผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างด้านกลยุทธ์ ด้านบุคคล ด้านรูปแบบ ด้านระบบ ด้านทักษะและ ด้านค่านิยมร่วม ตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ซึ่งจะประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ ด้านความรวดเร็วในการดำเนินการ ด้านความเชื่อมั่นและเป็นธรรมในคุณภาพการดำเนินการ และด้านความคุ้มค่าและทั่วถึงในการดำเนินการ ผลวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.529 – 0.836 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเชิงบวกระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ Factors Affecting the Efficiency of Public Service Delivery : A Case Study of the Southern Bangkok Civil Court ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูง (r อยู่ระหว่าง .499 ถึง .605) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า การจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน การแบ่งสายงานที่เหมาะสม และการกำหนดสายการบังคับบัญชาในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ มีส่วนสำคัญในการเกื้อหนุนให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความสัมพันธ์กับด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการสูงที่สุด (r = .605) เนื่องจากโครงสร้างที่ดีช่วยลดความซ้ำซ้อนและทำให้ประชาชนติดต่อประสานงานตามจุดบริการต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในทุกมิติ (r อยู่ระหว่าง .583 ถึง .671) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า แผนกลยุทธ์ ทิศทาง และเป้าหมายที่ชัดเจนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดกรอบการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการเด่นชัดที่สุด (r = .671) ชี้ให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง จะส่งผลให้เกิดการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในทุกมิติ (r อยู่ระหว่าง .583 ถึง .659) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ถือเป็นกลไกขับเคลื่อนสำคัญในการส่งมอบบริการแก่ประชาชน โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับด้านความรวดเร็วในการดำเนินการสูงสุด (r = .659) และด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน (r = .654) แสดงให้เห็นว่าการมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ มีจิตมุ่งบริการ (Service Mind) และความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความรวดเร็วและลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการของประชาชน

สมมติฐานที่ 4: ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหาร (Style) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการบริหารมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงถึงระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (r อยู่ระหว่าง .626 ถึง .701) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า ลักษณะการนำองค์กร พฤติกรรม และสไตล์การบริหารงานของผู้บริหารศาลแพ่งกรุงเทพใต้ มีอิทธิพลอย่างมากต่อการผลักดันประสิทธิภาพการบริการ โดยมีความสัมพันธ์กับด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการสูงที่สุดในระดับสูงมาก (r = .701) สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ เปิดกว้าง และให้การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนกระบวนงาน จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนารูปแบบการบริการที่เข้าถึงง่ายและสะดวกสบายสำหรับประชาชน

สมมติฐานที่ 5: ปัจจัยด้านระบบงาน (Systems) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านระบบงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงถึงระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (r อยู่ระหว่าง .638 ถึง .740) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า ระบบงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนสูงที่สุดในบรรดาปัจจัยทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธ์กับด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ (r = .740) และด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม (r = .714) ในระดับสูงมาก ชี้ให้เห็นว่าระบบการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลลิงก์เชื่อมโยง และระเบียบขั้นตอนที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้นำมาใช้ เป็นตัวแปรที่วิกฤตที่สุด หากระบบงานมีความทันสมัย เสถียร และลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก จะทำให้ประชาชนได้รับทั้งความสะดวกและความโปร่งใสเท่าเทียมกันอย่างชัดเจน

สมมติฐานที่ 6: ปัจจัยด้านทักษะ (Skill) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านทักษะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในทุกด้าน (r อยู่ระหว่าง .621 ถึง .653) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ สัมพันธ์โดยตรงกับสัมฤทธิผลของการบริการ โดยมีความสัมพันธ์กับด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการสูงสุด (r = .653) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและแม่นยำในข้อกฎหมายหรือระเบียบวิธีปฏิบัติ ย่อมสามารถให้ข้อมูล แนะนำขั้นตอน และดำเนินการให้แก่ประชาชนทุกคนได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน และปราศจากข้อผิดพลาด

สมมติฐานที่ 7: ปัจจัยค่านิยมร่วม (Shared Values) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยค่านิยมร่วมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในทุกด้าน (r อยู่ระหว่าง .664 ถึง .694) จึงยอมรับสมมติฐาน อภิปรายผลได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วม หรือเป้าหมายอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคลากรในศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เป็นรากฐานพฤติกรรมในการให้บริการ โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการดำเนินการสูงสุด (r = .694) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรในองค์กรหล่อหลอมและยึดมั่นในค่านิยมร่วมเรื่อง "ความยุติธรรม การซื่อสัตย์สุจริต และการอุทิศตนเพื่อประชาชน" จะส่งผลให้พฤติกรรมการแสดงออกและการส่งมอบบริการตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน กรณีศึกษา : ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ Factors Affecting the Efficiency of Public Service Delivery : A Case Study of the Southern Bangkok Civil Court มีข้อเสนอแนะเป็นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านโครงสร้าง (Structure) ทั้งนี้ ในด้านประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน พบว่า ด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการจัดการองค์การในระดับสูงมาก ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ให้ดียิ่งขึ้น ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ควรมุ่งเน้นการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงานภายในเชิงรุก เพื่อลดความซ้ำซ้อนใน

กระบวนงาน ปรับปรุงจุดบริการและป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเข้าถึงขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ได้ด้วยความสะดวกสบายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของศาลแพ่งกรุงเทพใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูงมาก และจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด คือ ปัจจัยด้านระบบ (System) กับประสิทธิภาพด้านความสะดวกในขั้นตอนการบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ศาลแพ่งกรุงเทพใต้ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงระบบการปฏิบัติงานออนไลน์ (เช่น ระบบ e-Filing หรือ CIOS) ให้มีความเสถียร ทันสมัย และใช้งานง่ายอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญในการนำระบบงานดิจิทัลเข้ามาช่วยลดความล่าช้าในกระบวนการ เพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์การตามกรอบแนวคิด 7S โดยเฉพาะปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีความสัมพันธ์ระดับสูงมากกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้านความสะดวกในขั้นตอน การบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเจาะลึกเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) หรือการศึกษาเฉพาะกรณีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบศาลดิจิทัลและการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนและทนายความผู้มาใช้บริการศาลแพ่งกรุงเทพใต้ เพื่อเป็นข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาระบบการให้บริการของศาลให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้ได้รับความสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย ขอขอพระคุณคณะกรรมการและผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรและเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการเรียนและการจัดทำวิจัยนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องแสดงถึงความกตัญญูแด่บิดา มารดา และบูรพาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการให้แก่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการดำรงตนจนประสบผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานการพิมพ์ สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2561). ยุทธศาสตร์ชาติ พุทธศักราช 2561-2580. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ

สำนักแผนงานและงบประมาณ ส่วนนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานศาลยุติธรรม(2568). แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พุทธศักราช 2569-2572. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://rabi.coj.go.th/th/content/page/index/id/227531 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

สำนักงานศาลยุติธรรม.(2568). นโยบายประธานศาลฎีกา นายอดิศักดิ์ ตันติวงศ์ พุทธศักราช 2568-2569. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://rabi.coj.go.th/th/content/page/index/id/227531 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

สถาบันวิจัยและพัฒนารพีพัฒนศักดิ์ สำนักงานศาลยุติธรรม.(2563). รายงานการศึกษา เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมในศาลชั้นต้น. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://rabi.coj.go.th/th/content/page/index/id/227531 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

สำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.(2552). ระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ.2562. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : https://ojac.coj.go.th/th/content/category/detail/id/53/cid/1162/iid/8205 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). เข้าถึงได้จาก https://lib.rmutp.ac.th/bibitem?bibid=j00006147 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

สิทธิสาต เลิศสิริมงคล. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการในยุค 4.0 ของภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ), สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Maslow, อ้างถึงใน ศิริพงษ์ เศาภายน. (2547). หลักการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัทบุ๊คพ้อยจำกัด

ณฤทธิ์ ประจงแต่ง และ โชติ บดีรัฐ. (2567). การบริหารงานตามกรอบแนวคิดของแมคคินซีย์ 7-S เพื่อสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ Management Based On The McKinsey 7-S Framework to Create a Learning Organization. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ศาลแพ่งกรุงเทพใต้. (2568). ศาลแพ่งกรุงเทพใต้. เข้าถึงได้จาก : https://civilbsc.coj.go.th/th/content/page/index/id/57 (วันที่ค้นข้อมูล : 5 พฤษภาคม 2569)

กฤษติญา มูลศรี. (2562). กรอบแนวคิดแมคคินซีย์ 7S และการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ธุรกิจ A Conceptual Framework of McKinsey’s 7S and Total Quality Management to Business Result. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. The quest for effective performance. New York : McGraw-Hill Book.

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

Yamane, T. (1973). Statistics: An introductory analysis (3rd ed.). Harper and Row.

ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

Administrative Factors Affecting Member Participation in the Selection of the Board of Directors of the Community Development Department Savings and Credit Cooperative Limited

ชมัยพร แก้วคง[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Chamaiporn Kaewkhong[1], Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68503057@spumail.net[1], somjai.ph@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด (2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ และ (4) ศึกษาและเสนอแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด เป็นการวิจัยแบบแบบผสานวิธี โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 386 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ และการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ร่วมกับการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ตัวแทนสมาชิกภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภาคละ 2 คน รวม 8 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก คัดเลือกแบบเจาะจงจากสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับของสหกรณ์ วิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำผลมาเชื่อมโยงกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) โดยด้านการใช้สิทธิสรรหามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม และด้านการแสดงความคิดเห็นตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า มีเพียงอายุที่ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอยู่ที่ 0.34 โดยด้านการสนับสนุนจากองค์กร (Beta = 0.35) และด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ (Beta = 0.32) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการสื่อสารเชิงองค์กร ด้านความโปร่งใสของกระบวนการ และด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

สมการรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Equation)

$$Y = 1.361 + 0.337X_{\text{เชื่อมั่น}} + 0.368X_{\text{สนับสนุน}}$$

สมการรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Equation)

$$Z = 0.326Z_{\text{เชื่อมั่น}} + 0.353Z_{\text{สนับสนุน}}$$

4) แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ได้แก่ การจัดทำระบบรายงานผลงานคณะกรรมการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ การพัฒนาระบบสนับสนุนเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับเนื้อหาการสื่อสารให้เน้นผลประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านการบริหาร, การมีส่วนร่วมของสมาชิก, การสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ, สหกรณ์ออมทรัพย์

ABSTRACT

This mixed-methods study aimed to examine the level of member participation in the selection of the board of directors of the Community Development Department Savings and Credit Cooperative Limited, compare participation by personal factors, examine administrative factors affecting participation, and propose guidelines to promote it. Quantitative data were collected from 386 members via questionnaire, with sample size determined by the Taro Yamane formula and stratified random sampling; data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA with LSD, and multiple linear regression. Qualitative data were collected from 8 purposively selected key informants across four regions through in-depth interviews and triangulated with the quantitative findings.

Results showed an overall very high level of participation ($\bar{x}$ = 4.28), highest in voting rights exercise and lowest in opinion expression. Only age significantly affected participation ($p < .05$); gender, education, income, and membership duration did not. The five administrative factors jointly predicted 34% of participation variance; only organizational support (Beta = .35) and trust in the board (Beta = .32) were significant predictors ($p < .05$): $\hat{Y} = 1.361 + 0.337X_{(\text{Trust})} + 0.368X_{(\text{Support})}$; $\hat{Z} = 0.326Z_{(\text{Trust})} + 0.353Z_{(\text{Support})}$. Recommended guidelines include transparent performance reporting, electronic voting systems, and benefit-focused communication.

Keywords: Administrative Factors, Member Participation, Board of Directors Selection, Savings and Credit Cooperative

บทนำ

สหกรณ์เป็นองค์กรทางเศรษฐกิจที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยการลงหุ้นร่วมกันเพื่อดำเนินกิจการ โดยสมาชิกแต่ละคนเป็นทั้งเจ้าของและผู้ใช้บริการมีสิทธิออกเสียงได้หนึ่งเสียงไม่ขึ้นกับจำนวนหุ้น อันเป็นหลักการพื้นฐานที่ทำให้สหกรณ์แตกต่างจากสถาบันการเงินทั่วไป สหกรณ์ออมทรัพย์เป็นสถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการออมและให้บริการเงินกู้แก่สมาชิก ดำเนินงานผ่านคณะกรรมการดำเนินการซึ่งได้รับการสรรหาจากสมาชิก ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของสมาชิกในกระบวนการสรรหาจึงเป็นกลไกสำคัญที่เพิ่มความโปร่งใสและกระจายอำนาจทำให้การได้มาซึ่งคณะกรรมการดำเนินการมีความเป็นธรรม และเสริมสร้างความเชื่อมั่นตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1977) ที่ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมประกอบด้วยการรับข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมกิจกรรม และการตัดสินใจ เมื่อสมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกตัวแทนเข้ามาบริหาร คณะกรรมการที่ได้รับเลือกย่อมมีความชอบธรรมและมีแรงจูงใจในการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของมวลสมาชิก ในทางกลับกันหากมีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำ อาจทำให้กลไกการกำกับดูแลโดยสมาชิกอ่อนแอลง และเปิดช่องให้เกิดการผูกขาดอำนาจตามที่ถวิลวดี บุรีกุล (2548) อธิบายว่าการมีส่วนร่วมเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้การบริหารองค์กรมีความชอบธรรมและสอดคล้องกับหลักการสหกรณ์ข้อ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามวิถีประชาธิปไตย ถือเป็นเสาหลักของธรรมาภิบาลสหกรณ์

สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2511 เพื่อเป็นสวัสดิการและช่วยเหลือด้านการเงินแก่ข้าราชการและลูกจ้างของกรมการพัฒนาชุมชน ปัจจุบันมีสมาชิกจำนวน 10,502 คน และมีทุนดำเนินงาน 10,128 ล้านบาท จัดอยู่ในกลุ่มสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก ด้วยขนาดทุนดำเนินงานที่สูงการกำกับดูแลโดยสมาชิกผ่านกระบวนการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการจึงยิ่งมีความสำคัญ จากสถิติการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี พบว่า จำนวนสมาชิกที่ออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2566 มีสมาชิกใช้สิทธิ์จำนวน 7,057 คน ปี พ.ศ. 2567 มีจำนวน 7,167 คน และปี พ.ศ. 2568 มีจำนวน 7,640 คน ตามลำดับ ในขณะที่จำนวนผู้สมัครรับเลือกตั้งกลับลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาเดียวกันจาก 14 คน ในปี พ.ศ. 2566 เหลือ 12 คน ในปี พ.ศ. 2567 และเหลือเพียง 10 คน ในปี พ.ศ. 2568 สะท้อนว่าการมีส่วนร่วมของสมาชิกในกระบวนการสรรหาไม่ได้มีเพียงมิติการใช้สิทธิ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึงมิติของการเสนอตัวเข้าสมัครซึ่งเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมในระดับที่ลึกกว่า ตามแนวคิดขั้นบันไดของ Arnstein (1969) ที่จำแนกระดับการมีส่วนร่วมตั้งแต่สมาชิกเป็นผู้รับข้อมูลไปจนถึงสมาชิกมีอำนาจควบคุมกระบวนการ ซึ่งการเสนอตัวรับสมัครเลือกตั้งจึงอยู่ในระดับที่สูงกว่าการลงคะแนน และยังสอดคล้องกับการตัดสินใจตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1977) ที่กำลังมีแนวโน้มลดลงอย่างมีนัยสำคัญ สภาพปัญหาดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะในสหกรณ์แห่งนี้เท่านั้น แต่ยังปรากฏในสหกรณ์ประเภทอื่นด้วยเช่นกันจากงานวิจัย ทวีชัย คำทวี, พุฒิสรรค์ เครือคำ, นคเรศ รังควัต และพหล ศักดิ์คะทัศน์. (2561) พบว่าสมาชิกสหกรณ์การเกษตรมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลในระดับสูงแต่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่ำที่สุด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของโสรยา สุภาผล, อมรรัตน์ ทัดจันทึก, ทัศพล ปรีชาศิลป์ และอานนท์ มณีอินทร์ (2565) ที่ระบุว่าปัจจัยด้านการบริหารองค์กรมีอิทธิพลสำคัญต่อระดับการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ในบริบทเฉพาะของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ผลงานวิจัยของ ญดาพัชร สุพรรณชาติ (2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์แห่งนี้มาก่อน แต่ยังไม่ได้มีการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในกระบวนการสรรหาโดยเฉพาะ ช่องว่างขององค์ความรู้นี้จึงมีนัยสำคัญเนื่องจากหากไม่ทราบแน่ชัดว่าปัจจัยด้านการบริหารด้านใดที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกอาจดำเนินมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมโดยขาดทิศทางที่ชัดเจน จึงเป็นช่องว่างที่งานวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อเติมเต็ม ทั้งนี้งานวิจัยที่ผ่านมายังไม่มีการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารอย่างเป็นระบบภายใต้หลักธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นกรอบที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารองค์กรกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างครอบคลุม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และ New Public Governance ของ Osborne (2006) เป็นแนวคิดหลักในการกำหนดปัจจัยด้านการบริหาร 5 ด้าน ร่วมกับแนวคิดการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1977) และแนวคิดขั้นบันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการสรรหาของสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างแท้จริง อันจะเสริมสร้างความเข้มแข็ง ความมั่นคง และความยั่งยืนของสหกรณ์ในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ
4. เพื่อศึกษาและเสนอแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. สมาชิกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการบริหารของสหกรณ์ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 10,502 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณกำหนดขนาดด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เนื่องจากสมาชิกกระจายอยู่ทั่วประเทศในสัดส่วนไม่เท่ากัน

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ตัวแทนสมาชิกภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภาคละ 2 คน รวม 8 คน ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับของสหกรณ์

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยกำหนดกรอบแนวคิดตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (2) ปัจจัยด้านการบริหาร 5 ด้านนำหลักธรรมาภิบาลและ New Public Governance ของ Osborne (2006) เป็นแนวคิดหลักในการกำหนด ได้แก่ การสื่อสารเชิงองค์กร ความโปร่งใสของกระบวนการ ความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมการสนับสนุนจากองค์กร (3) ตัวแปรตามการมีส่วนร่วม นำแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1977) ร่วมกับ ถวิลวดี บุรีกุล (2548) และแนวคิดขั้นบันไดของ Arnstein (1969) จำแนกการมีส่วนร่วมเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมกิจกรรม และการตัดสินใจใช้สิทธิสรรหา

ขอบเขตด้านพื้นที่

สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการลงคะแนนสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จำนวน 10,502 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569) โดยการเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกตามความเหมาะสมของบริบท

ขอบเขตด้านเวลา

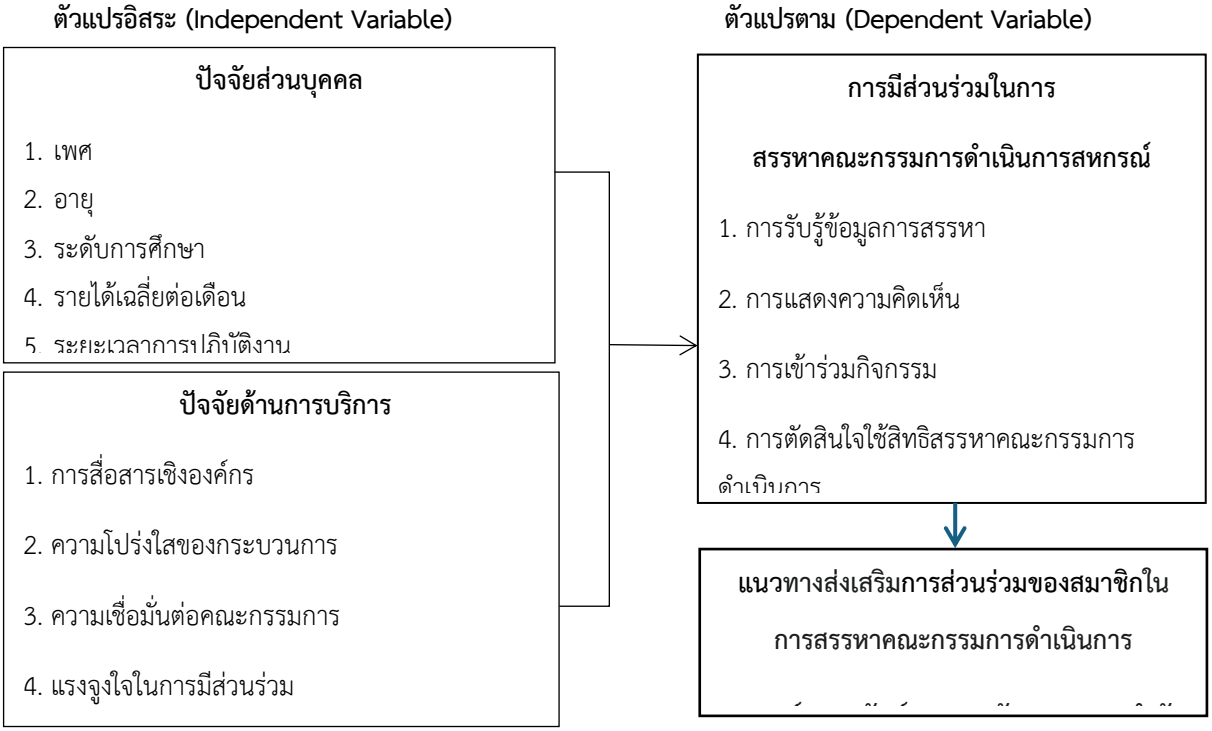
การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือวิจัย ตลอดจนการวิเคราะห์และอภิปรายผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาล และแนวคิดNew Public Governance ของ Osborne (2006) ในการกำหนดปัจจัยด้านการบริหาร 5 ด้าน โดยแต่ละด้านมีทฤษฎีเฉพาะรองรับ ได้แก่ แนวคิดการสื่อสารในองค์กร แนวคิดความโปร่งใส ทฤษฎีความไว้วางใจในองค์กรของ Mayer, Davis, and Schoorman (1995) ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1954) และ Alderfer (1972) ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986) ส่วนตัวแปรตามใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1977) ร่วมกับถวิลวดี บุรีกุล (2548) กำหนดโครงสร้าง 4 มิติ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมกิจกรรม และการตัดสินใจใช้สิทธิสรรหา ร่วมกับแนวคิดขั้นบันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) เพื่ออธิบายระดับการมีส่วนร่วม

กรอบแนวคิดวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับของสหกรณ์ฯ จำนวน 10,502 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2569)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำนวน 386 คน ได้จากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามภูมิภาคและสุ่มตัวอย่างแบบง่ายในแต่ละภูมิภาค

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ตัวแทนสมาชิกภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ภาคละ 2 คน รวม 8 คน คัดเลือกแบบเจาะจง โดยต้องเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ที่มีสิทธิ์ในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการตามข้อบังคับของสหกรณ์

2. เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือ 2 ประเภท ได้แก่

2.1 แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก มีลักษณะเป็นแบบ Check List ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารเชิงองค์กร ความโปร่งใสของกระบวนการ ความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม และการสนับสนุนจากองค์กร ด้านละ 4 ข้อ รวม 20 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนที่ 3 การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมกิจกรรม และการตัดสินใจใช้สิทธิสรรหา ด้านละ 4 ข้อ รวม 16 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ข้อเสอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด และขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟ่าตามวิธีการของ Cronbach เท่ากับ 0.976

2.2 แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญกับการมีส่วนการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยดำเนินการสัมภาษณ์แบบรายบุคคล ตามวันและเวลาที่นัดหมาย เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล เสนอต่อประธานกรรมการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ผ่านแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ โดยเผยแพร่ผ่านช่องทาง LINE Official Account ของสหกรณ์ และประสานผ่านตัวแทนสมาชิกแต่ละภูมิภาคให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ในการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นสมาชิกที่มีสิทธิ์ลงคะแนนสรรหาคณะกรรมการฯ ในการเก็บข้อมูลจะมีการนัดหมายเป็นรายบุคคล ตามวัน เวลา และสถานที่ พร้อมขอความยินยอมและอนุญาตบันทึกเสียงทุกครั้ง แล้วถอดความจากไฟล์เสียงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญนำมาอธิบายเสริมผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) วิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมแปลผลตามเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของชูศรี วงศ์รัตนะ (2550)

2) การวิเคราะห์การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) กำหนด

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

3) วิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับระดับการมีส่วนร่วมด้วยการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์หาประเด็นสำคัญนำมาอธิบายเสริมผลการวิจัยเชิงปริมาณและนำไปสังเคราะห์เป็นแนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.6 มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 44.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 49.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 52.1 และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกมาแล้ว 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 58.3

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ตารางที่ 1 ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ

ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการรับรู้ข้อมูล	4.44	.575	มากที่สุด
ด้านการแสดงความคิดเห็น	3.89	.899	มาก
ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม	4.07	.926	มาก
ด้านการใช้สิทธิสรรหา	4.69	.473	มากที่สุด
รวม	**4.28**	**.595**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28, S.D. = 0.595) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการใช้สิทธิสรรหา ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.473) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ข้อมูล ($\bar{X}$ = 4.44, S.D. = 0.575) ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.926) และด้านการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.899) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 5 ด้าน

ปัจจัยด้านการบริหาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
ด้านการสื่อสารเชิงองค์กร	4.64	.501	มากที่สุด
ด้านความโปร่งใสของกระบวนการ	4.64	.503	มากที่สุด
ด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ	4.52	.575	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม	4.66	.501	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	4.58	.570	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**.461**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมาชิกที่มีต่อปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.61, S.D. = 0.461) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ($\bar{x}$ = 4.66, S.D. = 0.501) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสารเชิงองค์กร ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.501) ด้านความโปร่งใสของกระบวนการ ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.503) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร ($\bar{x}$ = 4.58, S.D. = 0.570) และด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ ($\bar{x}$ = 4.52, S.D. = 0.575) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (* $p < .05$)

ปัจจัยส่วนบุคคล	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	.598	.550	ไม่แตกต่าง
อายุ	**2.519**	**.041**	**แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ**
ระดับการศึกษา	.184	.907	ไม่แตกต่าง
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	.982	.401	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาการเป็นสมาชิก	1.318	.262	ไม่แตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ทำให้ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง อายุ (F = 2.519, Sig. = .041) ขณะที่เพศ (Sig. = .550) ระดับการศึกษา (Sig. = .907) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Sig. = .401) และระยะเวลาการเป็นสมาชิก (Sig. = .262) ไม่พบความแตกต่างของระดับการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า สมาชิกที่มีอายุ 31–40 ปี และ 41–50 ปี มีระดับการมีส่วนร่วมสูงกว่าสมาชิกที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างกันค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.270 (Sig. = .008) และ 0.174 (Sig. = .034) ตามลำดับ แสดงว่าผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 เพียงบางส่วน

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ตารางที่ 4.1 สรุปภาพรวมแบบจำลองการถดถอย (Model Summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
.592[a]	.351	.342	.48219	1.941

a. Predictors: (Constant), การสนับสนุนจากองค์กร, ความโปร่งใสของกระบวนการ, แรงจูงใจในการมีส่วนร่วม, การสื่อสารเชิงองค์กร, ความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ

ตารางที่ 4.2 ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง (ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	47.753	5	9.551	41.077	.000[b]
Residual	88.353	380	.233		
Total	136.106	385			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วม

ปัจจัยด้านการบริหาร	B	Beta	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านการสื่อสารเชิงองค์กร	-	-0.036	0.613	ไม่มีนัยสำคัญ
ด้านความโปร่งใสของกระบวนการ		-0.037	0.619	ไม่มีนัยสำคัญ
ด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ	**0.337**	**0.326**	**0.000***	**มีนัยสำคัญ**
ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม	0.022	0.018	0.782	ไม่มีนัยสำคัญ
ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	**0.368**	**0.353**	**0.000***	**มีนัยสำคัญ**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร 5 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ ร้อยละ 34.2 (Adjusted R^2 = .342) ตามตารางที่ 4.1 และแบบจำลองมีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 41.077, Sig. = .000) ตามตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย จากตารางที่ 4.3 พบว่า ด้านการสนับสนุนจากองค์กร (Beta = .353, B = .368, Sig. = .000) และด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ (Beta = .326, B = .337, Sig. = .000) ที่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ ขณะที่ด้านการสื่อสารเชิงองค์กร (Beta = -.036, Sig. = .613) ด้านความโปร่งใสของกระบวนการ (Beta = -.037, Sig. = .619) และ ด้านแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม (Beta = .018, Sig. = .782) ไม่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวได้สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 เพียงบางส่วนจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสองด้าน สามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการรูปคะแนนดิบ (Unstandardized Equation)

$$Y = 1.361 + 0.337X_{\text{เชื่อมั่น}} + 0.368X_{\text{สนับสนุน}}$$

สมการรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Equation)

$$Z = 0.326Z_{\text{เชื่อมั่น}} + 0.353Z_{\text{สนับสนุน}}$$

4. แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่าด้านการสนับสนุนจากองค์กร (Beta = .353) และด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ (Beta = .326) เป็นปัจจัยด้านการบริหารที่มีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสนับสนุนและขยายความแนวทางส่งเสริม ดังนี้ (1) ควรจัดทำระบบรายงานผลงานคณะกรรมการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า "กรรมการควรมีผลงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและจับต้องได้" สะท้อนว่าความเชื่อมั่นที่เกิดจากผลงานที่จับต้องได้มากกว่าความไว้วางใจ (2) ควรพัฒนาระบบสนับสนุนเชิงโครงสร้าง โดยเฉพาะระบบลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่าระบบดังกล่าว "จะกระตุ้นให้สมาชิกไปใช้สิทธิ์ได้เกือบร้อยเปอร์เซ็นต์" สะท้อนว่าอุปสรรคหลักคือข้อจำกัดด้านความสะดวกไม่ใช่การขาดความสนใจ และ (3) ควรปรับเนื้อหาการสื่อสารให้เน้นผลประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง ควบคู่กับเสริมบทบาทเครือข่ายผู้แทนสมาชิกพื้นที่ซึ่งมีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูล เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า "ผู้แทนสมาชิกมีบทบาทสำคัญมากในเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร"

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1) ระดับการมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการใช้สิทธิสรรหา ด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม และด้านการแสดงความคิดเห็น

2) ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าสมาชิกที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

3) ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอยู่ที่ 0.34 โดยด้านการสนับสนุนจากองค์กร (Beta = 0.35) และด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการ (Beta = 0.32) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการสื่อสารเชิงองค์กร ความโปร่งใสของกระบวนการ และแรงจูงใจไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4) แนวทางส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ควรจัดทำระบบรายงานผลงานคณะกรรมการที่โปร่งใสตรวจสอบได้ การพัฒนาระบบสนับสนุนเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ และการปรับเนื้อหาการสื่อสารให้เน้นผลประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า สมาชิกมีระดับการมีส่วนร่วมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการใช้สิทธิสรรหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1977) ที่อธิบายว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจถือเป็นการมีส่วนร่วมในระดับสูงสุด เนื่องจากเป็นการใช้สิทธิโดยตรงของสมาชิกในการกำหนดทิศทางองค์กร และเป็นไปได้ว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่คุ้นเคยกับการใช้สิทธิอยู่แล้ว จึงมีแนวโน้มไปใช้สิทธิ์ลงคะแนนในสัดส่วนที่สูง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญดาพัชร สุพรรณชาติ (2565) ที่ศึกษาสหกรณ์แห่งเดียวกันและพบว่าสมาชิกมีการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงเช่นกัน สะท้อนว่าสมาชิกมีความผูกพันต่อกิจกรรมของสหกรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับงานวิจัยของ ทวีชัย คำทวี, พุฒิสรรค์ เครือคำ, นคเรศ รังควัต และพหล ศักดิ์คะทัศน์ (2561) ที่ศึกษาสมาชิกสหกรณ์การเกษตร พบว่า สมาชิกมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูลอยู่ในระดับสูง แต่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าด้านการแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้จะเป็นสหกรณ์คนละประเภท แต่รูปแบบพฤติกรรมของสมาชิกกลับไปในทิศทางเดียวกัน สะท้อนให้เห็นว่าปัญหานี้อาจไม่ใช่ปัญหาเฉพาะของสหกรณ์แห่งใดแห่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะร่วมของระบบสหกรณ์ไทยโดยทั่วไปที่สมาชิกยังไม่ค่อยกล้าแสดงความเห็นในที่ประชุมหรือเวทีสาธารณะ ในทางกลับกัน ผลการวิจัยของ ธัญญรัตน์ มาลัย (2558) ที่ศึกษาสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด ได้ยืนยันคำอธิบายนี้ได้ชัดเจนขึ้น โดยพบว่าแม้สมาชิกจะมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนในระดับสูง แต่การแสดงความคิดเห็นในเวทีประชุมยังคงมีสัดส่วนต่ำกว่าการมีส่วนร่วมในด้านอื่นอย่างชัดเจน เนื่องมาจากมาจากวัฒนธรรมองค์กรและความเกรงใจต่อผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดขั้นบันไดการมีส่วนร่วมของ Arnstein (1969) ที่ระบุว่าการมีส่วนร่วมในระดับการรับฟังมีอุปสรรคมากกว่าการมีส่วนร่วมในด้านข้อมูล เพราะการแสดงความคิดเห็นต้องอาศัยความกล้าแสดงออกสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ที่ระบุว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบระบบราชการเป็นอุปสรรคที่สำคัญทำให้ข้าราชการที่เป็นสมาชิกรุ่นใหม่ไม่กล้าแสดงความเห็นเชิงวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมา

2. เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ที่มีระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มอายุ 31–40 ปี และ 41–50 ปี มีส่วนร่วมสูงกว่ากลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) ที่อธิบายว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในลักษณะที่ไม่เป็นเส้นตรง โดยทั่วไปคนที่อายุที่มากขึ้นมักมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้นตามไปด้วย แต่ในบริบทของสมาชิกสหกรณ์ฯ ที่เกษียณอายุแล้วกลับไม่เป็นเช่นนั้นเมื่อพิจารณาผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD จะพบความแตกต่างที่ไม่ได้กระจายไปทุกช่วงอายุ แต่กระจุกตัวอยู่ระหว่างกลุ่มวัยทำงาน (31–50 ปี) กับกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไปเท่านั้น สะท้อนว่าปัญหาไม่ได้อยู่ที่อายุมากแต่อยู่ที่สถานะหลังเกษียณ เพราะสมาชิกกลุ่มนี้มักจะมีข้อจำกัด เช่น การย้ายที่อยู่หลังเกษียณ ไม่สะดวกในการเดินทางและช่องว่างทางเทคโนโลยี ซึ่งข้อจำกัดเหล่านี้มีน้ำหนักมากกว่าความผูกพัน สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ระบุว่า สมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุมีปัญหาในการรับบัตรลงคะแนนทางไปรษณีย์ไม่ทั่วถึงและเข้าไม่ถึงช่องทางดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins (1996) ที่ระบุว่าอายุเป็นตัวแปรระดับบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ แต่ทิศทางความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับบริบทแวดล้อมของแต่ละองค์กร ในขณะที่ผลการวิจัยไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในตัวแปรส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของ จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และจุฑาทิพย์ พหลภาคย์ (2557) ที่พบว่าระดับการศึกษาและระยะเวลาการเป็นสมาชิกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนอาจอธิบายได้ว่าสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด เป็นข้าราชการและอดีตข้าราชการในสังกัดเดียวกันมีพื้นฐานการศึกษาและอาชีพเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ต่างจากสมาชิกสหกรณ์การเกษตร ที่มีความหลากหลายของอาชีพและระดับการศึกษาสูงกว่า จึงทำให้ตัวแปรดังกล่าวไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมได้ในบริบทของการศึกษาครั้งนี้

3. ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ผลการวิจัย พบว่า ด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมสูงสุดจากปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 5 ด้าน สอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) และ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่อธิบายว่าเมื่อสมาชิกรับรู้ว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการมีส่วนร่วมของตนและใส่ใจต่อความเป็นอยู่ที่ดี สมาชิกจะเกิดความรู้สึกผูกพันที่จะตอบแทนด้วยพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตามหลักทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมพงษ์ เพชรี และกล้าหาญ ณ น่าน (2562) ที่ศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับ สุชนา ฟองอนันตรัตน์ (2560) ที่ศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทั้งความผูกพันต่อองค์การและความสุขในการทำงาน แม้จะเป็นบริบทองค์กรที่แตกต่างจากสหกรณ์ แต่ผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าหลักการดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้ได้ในบริบทองค์กรที่หลากหลาย สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการซึ่งมีผลรองลงมาสอดคล้องกับแบบจำลองบูรณาการความไว้วางใจในองค์กรของ Mayer, Davis, and Schoorman (1995) ที่อธิบายว่าความไว้วางใจเกิดจากการรับรู้ความสามารถ ความเมตตา และความซื่อสัตย์ ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าองค์ประกอบที่สมาชิกให้น้ำหนักมากที่สุดคือ "ความสามารถ" ที่แสดงผ่านผลงานที่ตรวจสอบได้ สอดคล้องกับ Dirks and Ferrin (2001) และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เตชะนิยม, กิตติศักดิ์นาวิน, ถิระวัฒน์, วงศ์ภูษาประกร, กิตติศักดิ์นาวิน และกฤตาธิการ (2568) ที่ศึกษาบุคลากรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงบวกของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความไว้วางใจในตัวผู้นำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ในบริบทที่หลากหลาย ไม่ได้จำกัดเฉพาะภาคเอกชนหรือภาครัฐเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ในทางตรงข้าม การที่การสื่อสาร ความโปร่งใส และแรงจูงใจไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจดูขัดแย้งกับผลการศึกษาของ โสรยา สุภาผล อมรรัตน์ ทัดจันทึก, ทัศพล ปรีชาศิลป์ และอานนท์ มณีอินทร์ (2565) ที่พบว่าการสื่อสาร ความโปร่งใส และความเชื่อมั่นในคณะกรรมการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในระดับสูงทั้งสามด้าน ผู้วิจัยเห็นว่าความแตกต่างนี้ไม่ได้ขัดแย้งกันในเชิงเนื้อหา แต่สะท้อนเงื่อนไขบางอย่าง คือ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งสามด้าน ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าสมาชิกส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดใกล้เคียงกันอยู่แล้ว ทำให้ตัวแปรความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ จึงไม่สามารถอธิบายความแตกต่างในแบบจำลองการถดถอย แม้ในทางทฤษฎีตัวแปรดังกล่าวยังคงมีความสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันทอง คงคาพันธ์ และนลินี ทองประเสริฐ (2559) ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพการสื่อสารเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการมีส่วนร่วม แต่ไม่เป็นปัจจัยชี้ขาดเมื่อสมาชิกส่วนใหญ่เข้าถึงข้อมูลในระดับที่เพียงพอแล้ว สำหรับด้านแรงจูงใจไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในแบบจำลองการถดถอยแม้จะมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) และทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ที่ระบุว่าแรงจูงใจของบุคคลมีความซับซ้อนและมาจากความต้องการหลายระดับ โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพยืนยันว่าสมาชิกมีแรงจูงใจด้าน

ผลประโยชน์วัตถุตาม Cohen and Uphoff (1980) ขณะที่บางส่วนมีแรงจูงใจจากความรู้สึกเป็นเจ้าของและหน้าที่ตามหลักการ สหกรณ์ใกล้เคียงกับแรงจูงใจด้านอุดมการณ์ ความหลากหลายของแหล่งที่มาของแรงจูงใจนี้อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ตัวแปรแรงจูงใจในภาพรวมไม่สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการมีส่วนร่วมได้อย่างเป็นเอกภาพในแบบจำลองเชิงปริมาณ

4) ศึกษาและเสนอแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

ผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สามารถสรุปแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการได้ 3 ประเด็น ดังนี้ (1) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นผ่านผลงานที่เป็นรูปธรรมและการสนับสนุนเชิงโครงสร้างเป็นลำดับแรก เนื่องจากเป็นสองปัจจัยเดียวที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับการมีส่วนร่วมควบคู่ไปกับการรักษาระดับการสื่อสาร ความโปร่งใส และแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่จำเป็นแม้จะไม่ปรากฏนัยสำคัญทางสถิติในแบบจำลองการถดถอยก็ตาม โดยแนวทางเชิงปฏิบัติที่สอดคล้องกับข้อค้นพบดังกล่าวประกอบด้วย (2) การจัดทำระบบรายงานผลงานคณะกรรมการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ (3) การพัฒนาระบบสนับสนุนเชิงโครงสร้าง เช่น ระบบลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ และการเสริมบทบาทเครือข่ายผู้แทนสมาชิกในระดับพื้นที่ โดยควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับสมาชิกกลุ่มอายุ 61 ปีขึ้นไป ซึ่งมีระดับการมีส่วนร่วมต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังที่ได้อภิปรายไว้ในข้อที่ 2 ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิด New Public Governance ของ Osborne (2006) ว่าการบริหารภาครัฐสมัยใหม่ต้องอาศัยความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการสรรหาคณะกรรมการดำเนินการของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสูงสุดในบรรดาปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 5 ด้าน (Beta = .353, Sig. = .000) สหกรณ์จึงควรพัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการมีส่วนร่วมของสมาชิกลำดับแรก โดยเพิ่มความสะดวกในการลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณากำหนดระยะเวลาการลงคะแนนให้เหมาะสม และเสริมสร้างบทบาทผู้แทนสมาชิกในระดับพื้นที่

1.2 ด้านความเชื่อมั่นต่อคณะกรรมการมีอิทธิพลต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกรองลงมา (Beta = .326, Sig. = .000) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดจากปัจจัยด้านการบริหาร สหกรณ์จึงควรจัดทำระบบติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินการเปรียบเทียบกับนโยบายที่นำเสนอไว้ และเผยแพร่ให้สมาชิกทราบเพื่อยกระดับความเชื่อมั่น

1.3 สมาชิกมีอายุแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 2.519, Sig. = .041) โดยสมาชิกอายุ 61 ปีขึ้นไปมีระดับการมีส่วนร่วมต่ำกว่ากลุ่มอายุ 31–40 ปี และ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สหกรณ์จึงควรออกแบบเฉพาะกลุ่มสำหรับสมาชิกอายุ 61 ปีขึ้นไป โดยคำนึงถึงความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีและช่องทางการมีส่วนร่วมที่สอดคล้องกับบริบทของสมาชิกกลุ่มดังกล่าว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาตัวแปรคั่นกลาง เช่น ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของสมาชิก หรือการรับรู้ผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อทดสอบว่าตัวแปรเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับการมีส่วนร่วมหรือไม่ อันจะช่วยอธิบายว่าเหตุใดตัวแปรที่สมาชิกเห็นด้วยสูงจึงไม่ได้แปลงไปสู่ระดับการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพให้ครอบคลุมสมาชิกกลุ่มข้าราชการบำนาญและกลุ่มที่ไม่เคยใช้สิทธิ์สรรหาเพื่อให้เข้าใจอุปสรรคเชิงลึกของกลุ่มที่มีระดับการมีส่วนร่วมต่ำอย่างรอบด้าน

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างสหกรณ์ออมทรัพย์ภาครัฐหลายแห่ง เพื่อทดสอบว่าข้อค้นพบสามารถอธิบายได้ในสหกรณ์ออมทรัพย์ภาครัฐประเภทอื่นหรือเป็นลักษณะเฉพาะของสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงทดลองหรือกึ่งทดลองเพื่อประเมินประสิทธิผลของระบบลงคะแนนอิเล็กทรอนิกส์และระบบรายงานผลงานคณะกรรมการต่อระดับการมีส่วนร่วมของสมาชิกอย่างเป็นรูปธรรมก่อนและหลังการนำมาตรการไปใช้จริง

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษา และศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดกระบวนการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ และสมาชิกสหกรณ์ ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งรวมถึงครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนร่วมศึกษาทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์ และจุฑาทิพย์ พหลภาคย์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในเขตพื้นที่ภาคกลาง. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 1(1), 1-15.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). ไทยเนรมิต-กิจอินเตอร์ โปรเกรสซิฟ.

ญดาพัชร สุพรรณชาติ. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์กรมการพัฒนาชุมชน จำกัด* [วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณรงค์ สมพงษ์. (2553). *สื่อสารมวลชนเพื่อการประชาสัมพันธ์*. โอเดียนสโตร์.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *พลังพลเมือง: ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม*. สถาบันพระปกเกล้า.

ทวีชัย คำทวี, พุฒิสรรค์ เครือคำ, นคเรศ รังควัต และพหล ศักดิ์คะทัศน์. (2561). การมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินงานสหกรณ์การเกษตรประตูป่า จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน. *วารสารวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร, 36*(1), 114-124.

ธัญญรัตน์ มาลัย. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการดำเนินธุรกิจสหกรณ์การเกษตรพร้าว จำกัด อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เตชะนิยม, โ., กิตติศักดิ์นาวิน, เ., ถิระวัฒน์, ก., วงศ์ภูษาประกร, พ., กิตติศักดิ์นาวิน, อ., และกฤตาธิการ, ศ. (2568). อิทธิพลของความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์การที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 8*(3), 218-236.

วันทอง คงคาพันธ์ และนลินี ทองประเสริฐ. (2559). ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ การสื่อสาร กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการทำธุรกิจกับสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 11*(2), 1-14.

สมพงษ์ เพชรี และกล้าหาญ ณ น่าน. (2562). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ไทยโอบายาชิ จำกัด.วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล,*5*(2), 82-99.

สุชนา ฟองอนันตรัตน์ (2560). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 3 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสรยา สุภาผล, อมรรัตน์ ทัดจันทึก, ทัศพล ปรีชาศิลป์ และอานนท์ มณีอินทร์. (2565). ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรแห่งหนึ่งในจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 7*(1), 88-101.

Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. Free Press.

Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. Journal of the American Institute of Planners, 35*(4), 216-224.*

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation and evaluation. *Cornell University.*

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. World Development, 8*(3), 213-235.*

Dirks, K. T., & Ferrin, D. L. (2001). The role of trust in organizational settings. Organization Science, 12*(4), 450-467.*

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507.*

Herzberg, F. (1959). The motivation to work. *John Wiley & Sons.*

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

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review, 20*(3), 709-734.*

Osborne, S. P. (2006). The new public governance? Public Management Review, 8*(3), 377-387.*

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.*

Robbins, S. P. (1996). Organizational behavior: Concepts, controversies, applications *(7th ed.). Prentice Hall.*

Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. Administrative Science Quarterly, *22(1), 4*

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

Work Motivation Affecting Work Efficiency of Defence Civil Servants in the Office of the Permanent Secretary for Defence

วีรินทร์ กิตติสุนทรากุล[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Veerin Kittisoontarakool[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501184@spumail.net[1], surachai.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 74 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.99) โดยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.03) โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษาส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ปัจจัยค้ำจุนสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 58.60 (R^2 = 0.586) โดยปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลสูงสุด ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมแรงจูงใจ โดยเฉพาะด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายองค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหมได้อย่างมีประสิทธิผล

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ข้าราชการพลเรือนกลาโหม, สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ABSTRACT

The purposes of this research were to: (1) examine the level of work motivation, (2) investigate the level of work performance, (3) compare work performance based on personal factors, and (4) examine the influence of work motivation on the work performance of civilian defense officials in the Office of the Permanent Secretary for Defence. The population consisted of 74 civilian defense officials working in the Office of the Permanent Secretary for Defence. Data were collected using a structured questionnaire. The statistical methods employed for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) the overall level of work motivation was high (μ = 3.99), with job security receiving the highest mean score; (2) the overall level of work performance was also high (μ = 4.03), with quality of work achieving the highest mean score; (3) most personal factors, including gender, age, marital status, monthly income, and work experience, did not significantly affect work performance, whereas educational level significantly influenced work performance at the .05 level; and (4) hygiene factors jointly explained 58.60% of the variance in work performance (R^2 = 0.586). Compensation and benefits, organizational policies and administration, and the work environment significantly influenced work performance, with compensation and benefits exerting the strongest effect. The findings suggest that strengthening employee motivation, particularly through appropriate compensation and benefits, supportive organizational policies, and a favorable work environment, can effectively enhance the work performance of civilian defense officials.

Keywords: Work Motivation; Work Performance; Civilian Defense Officials; Office of the Permanent Secretary for Defence

บทนำ

กระทรวงกลาโหมเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทสำคัญในการรักษาความมั่นคงของประเทศ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมมีภารกิจในการกำหนดนโยบาย อำนวยการ ประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภายในกระทรวงกลาโหม การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะข้าราชการพลเรือนกลาโหม ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานด้านวิชาการ งานบริหาร และงานสนับสนุน เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม, (2567)

ในปัจจุบัน ข้าราชการพลเรือนกลาโหมเป็นบุคลากรกลุ่มใหม่ที่มีบทบาทเพิ่มขึ้นตามแนวทางการปรับโครงสร้างกำลังพลของกระทรวงกลาโหม อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มนี้อาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการ เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร หากองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจที่

เหมาะสม ย่อมช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความรับผิดชอบ และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกลาโหม กรมเสมียนตรา, (2569)

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบประสิทธิภาพตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล เสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
2 .เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
    2.1 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
    2.2 ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) Herzberg (1959) และ ศิริวรรณ แจ้งใจดี (2568)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้ในการอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดจาก ด้านคุณภาพของงาน, ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลา Peterson & Plowman, (1989) และ สมคิด บางโม (2558)

การวิจัยครั้งนี้กำหนดกรอบแนวคิดโดยอาศัยทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งอธิบายว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเกิดจากปัจจัยสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยปัจจัยจูงใจประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารขององค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจและเอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นกรอบในการกำหนดตัวแปรด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม

สำหรับตัวแปรตาม ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson และ Plowman (1989) ร่วมกับแนวคิดของสมคิด บางโม (2558) ซึ่งอธิบายว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์ที่สะท้อนความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของ Herzberg เป็นตัวแปรอิสระ และกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman เป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของแรงจูงใจที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหมในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยมีตัวแปรดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ

อายุ

สถานภาพ

ระดับการศึกษา

หน่วยงานที่สังกัด

รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ

- ด้านความสำเร็จของงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ปัจจัยค้ำจุน

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- นโยบายและการบริหารขององค์กร
- ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ความมั่นคงในการทำงาน

อ้างอิง แนวคิด Herzberg, (1959)**, ศิริวรรณ แจ้งใจดี** (2568)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหมในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

1. ด้านคุณภาพของงาน
2. ด้านปริมาณของงาน
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

อ้างอิง แนวคิด Peterson &

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการพลเรือนกลาโหม ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมทั้งหมด 74 คน ที่มา : กองงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกลาโหม กรมเสมียนตรา, (2569)

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม ตามแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งหากค่าความเชื่อมั่นเป็นไปตามเกณฑ์ดังกล่าว จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 0.875

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับข้าราชการพลเรือนกลาโหมที่ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 74 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2568

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจะเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับโดยไม่เปิดเผยชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในกาวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 Independent Sample t-test ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม

2.2 One-Way ANOVA ใช้ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

2.3 Multiple Regression Analysis ใช้ในการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

แบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับมาก

3 หมายถึง ระดับปานกลาง

2 หมายถึง ระดับน้อย

1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ในการแปลผลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้นของมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีความกว้างของช่วงคะแนนเท่ากับ 0.80 และใช้เกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 1 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหมในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.95	0.73	มาก
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.92	0.70	มาก
3. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.98	0.69	มาก
4. ด้านความรับผิดชอบ	4.00	0.71	มาก
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.02	0.65	มาก
6. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.05	0.66	มาก
7. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	3.94	0.70	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	3.99	0.71	มาก
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.96	0.69	มาก
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	4.07	0.62	มาก
รวม	**3.99**	**0.69**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.07) รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและ

สวัสดิการ (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย = 4.00) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.99) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ด้านความสำเร็จของงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.95) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	μ	σ	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.05	0.60	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	4.02	0.67	มาก
3. ด้านเวลา	4.01	0.64	มาก
รวม	**4.03**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน(ค่าเฉลี่ย = 4.05) รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.02) และด้านเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ตามลำดับ

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3.ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	t = 0.833	.408	ไม่แตกต่าง
อายุ	One-way ANOVA	F = 0.081	.970	ไม่แตกต่าง
สถานภาพ	One-way ANOVA	F = 2.826	.066	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	One-way ANOVA	F = 3.485	.020*	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	One-way ANOVA	F = 2.203	.064	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	One-way ANOVA	F = 1.141	.345	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยเดียวที่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.091	.304		3.593	.001**
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.353	.096	.408	3.682	.000**
2. ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	.172	.077	.239	2.225	.029*
3. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	.041	.080	.058	.511	.611
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.168	.081	.208	2.069	.042*
5. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	1.091	.304		3.593	.001**
R= 0.765, R^2 = 0.586, AdjustR^2 = 0.562, Std. Error= 0.11551, F= 24.398, Sig. = 0.000					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยค้ำจุนสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 58.60 (R^2 = 0.586) และเมื่อปรับค่าแล้วอธิบายได้ร้อยละ 56.20 (Adjusted R^2 = 0.562) แบบจำลองมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (F = 24.398, p < .001) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (β = .408) มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (β = .239) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β = .208) ขณะที่ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p = .611) สรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนที่มีบทบาทต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารขององค์กร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีอิทธิพลมากที่สุด

การวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม พบว่า โดยรวมทั้งแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยแรงจูงใจด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานไม่ทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า แรงจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 82.70 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ขณะที่ความสำเร็จของงานไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ควรส่งเสริมแรงจูงใจในปัจจัยที่มีอิทธิพลดังกล่าวเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนกลาโหมมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานภาครัฐที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในอาชีพและระบบสวัสดิการที่ชัดเจน ซึ่งช่วยสร้างความผูกพันต่อองค์กร ผลดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่ระบุว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ขณะที่ปัจจัยค้ำจุน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน มีบทบาทในการลดความไม่พึงพอใจและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน หากองค์กรสามารถจัดให้มีปัจจัยทั้งสองอย่างเหมาะสม จะช่วยให้บุคลากรมีแรงจูงใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการพลเรือนกลาโหมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ปริมาณงาน และเวลา สะท้อนว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากระบบการบริหารงานของหน่วยงานที่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาจากคุณภาพของงาน ปริมาณของงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมาย และดำเนินงานแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ย่อมสะท้อนถึงการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง

3. ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับระบบและมาตรฐานงานมากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีความสามารถในการวิเคราะห์ วางแผน และตัดสินใจได้ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วราภรณ์ แก้วแดง (2566) ที่พบว่า การบริหารจัดการเวลาและการจัดระบบการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรที่สามารถจัดการภาระงานได้อย่างเหมาะสมจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่า

4. อิทธิพลของแรงจูงใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 82.70 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากข้าราชการพลเรือนกลาโหมได้รับมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีโอกาสได้รับมอบหมายความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากขึ้น ผลดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg ที่อธิบายว่า ผลดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่อธิบายว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความตั้งใจ ทุ่มเท และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม พบว่า ด้านความสำเร็จของงานไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ อาจเนื่องจากข้าราชการพลเรือนกลาโหมส่วนใหญ่มีลักษณะงานและภารกิจที่เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และมาตรฐานของหน่วยงาน ทำให้ความรู้สึกถึงความสำเร็จของงานไม่แตกต่างกันมากระหว่างบุคลากรแต่ละคน อีกทั้งการรับรู้ความสำเร็จอาจไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่กระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านลักษณะงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานยังไม่เพียงพอต่อการยกระดับประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. หน่วยงานควรส่งเสริมปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยออกแบบงานให้มีความท้าทาย เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่
2. ควรเสริมสร้างระบบการยอมรับและให้คุณค่าในผลงานของบุคลากร ทั้งในรูปแบบการยกย่องชมเชยและการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและโปร่งใส
3. ควรพัฒนาระบบความก้าวหน้าในตำแหน่งงานให้มีความชัดเจน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาว
4. ควรปรับปรุงระบบสวัสดิการ ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่น หรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เห็นความแตกต่างเชิงบริบทของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ควรใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเชิงพฤติกรรมและบริบทการทำงาน
3. ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจภายใน
4. ควรดำเนินการวิจัยในลักษณะระยะยาว (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา คณะกรรมการสอบ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ข้าราชการ และบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ตลอดจนเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมรุ่นที่ให้กำลังใจและช่วยเหลือเสมอมา คุณค่าและความสำเร็จของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความขอบพระคุณอย่างสูงแด่ทุกท่านอย่างจริงใจ

เอกสารอ้างอิง

กังวล เทียมกัณเทศน์. (2543). ***จิตวิทยาองค์การ.*** โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐชา สังข์แป้น. (2563). แรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ. ***วารสารรัฐประศาสนศาสตร์,*** *12*(2), 45–58.

นิกร แตงรอด. (2560). ***แรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร.*** ซีเอ็ดยูเคชั่น.

นิราวัลย์ ศรีทอง. (2563). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภาครัฐ. ***วารสารการบริหารภาครัฐ,*** *8*(1), 22–35.

บุญทัน ดอกไธสง, และเอ็ด สาระภูมิ. (2529). ***การบริหารงานบุคคล.*** ไทยวัฒนาพานิช.

พริมรตา สิริบุรภรณ์. (2563). ***ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม*** [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม].

ลักษมี สุดดี. (2550). ***แรงจูงใจกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ***. โอเดียนสโตร์.

วิไลพร สัจนวน, และวิลาสินี จินตลิขิตดี. (2565). แรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. ***วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ,*** *15*(1), 88–102.

วราภรณ์ แก้วแดง. (2566). ***ความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกรมสรรพสามิตสังกัดส่วนกลาง*** [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chulalongkorn University Electronic Theses and Dissertations.

สมคิด บางโม. (2558). ***องค์การและการจัดการ***. วิทยพัฒน์.

สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. (2567). ***ข้อมูลโครงสร้างและภารกิจสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม***. จาก : https://opsd.mod.go.th

อภิชัย สุปัญโญ. (2551). ***พฤติกรรมองค์การและแรงจูงใจในการทำงาน***. ธนาเพรส.

Alderfer, C. P. (1972). ***Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings***. Free Press.

Elliot, A. J., & Covington, M. V. (2001). Approach and avoidance motivation. ***Educational Psychology Review,*** *13*(2), 73–92.

Flippo, E. B. (1971). ***Principles of personnel management.*** McGraw-Hill.

Gilmer, B. V. H. (1967). ***Applied psychology: Problems in living and work***. McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). ***The motivation to work.*** John Wiley & Sons.

Hunjet, A., Kozina, G., & Bobera, D. (2016). Motivation factors in employee performance. ***Business Excellence Journal,*** *10*(1), 45–58.

Maslow, A. H. (1970). ***Motivation and personality***. Harper & Row.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). ***Business organization and management***. Irwin.

Pigors, P., & Myers, C. A. (1981). ***Personnel administration.*** McGraw-Hill.

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

The Use of Generative Artificial Intelligence (Generative AI) Technology and the Efficiency of Document and Administrative Support Management in the Support Units of the Royal Thai Army Headquarters

นัฐที ปราถนาดี[1], ไชยา ยิ้มวิไล [2]
Nattee Pratthanadee [1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์หลักสตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Nattee4253@gmail.com[1], chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน และ 4) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน มีจำนวนทั้งสิ้น173 คน ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์ถดถอย เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกมีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.19, σ = 0.64) โดยด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (2) ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ= 4.21, σ = 0.62) โดยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (3) ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนไม่แตกต่างกัน ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (4) การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ($r = 0.783$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่าการใช้ Generative AI ที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาการประยุกต์ใช้ Generative AI ประกอบด้วย การพัฒนาการใช้งานในกระบวนการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการใช้ AI การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านดิจิทัล และการติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยงานอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI; ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร; หน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

ABSTRACT

This research aims to study 1) the level of efficiency in document and support management; 2) compare the level of efficiency in document and support management classified by personal factors; 3) the relationship between the use of generative AI technology and the efficiency of document and support management; and 4) to propose guidelines for developing the use of generative AI technology to improve the efficiency of document and support management in support units of the Royal Thai Army Command. A quantitative research design was used. The research population consisted of 173 personnel working in document and support management. Descriptive statistics (frequency, percentage, mean, standard deviation) and inferential statistics (t-test, F-test, and regression analysis) were used to test the research hypotheses, and correlation was tested using Pearson correlation.

The research results found that (1) personnel of the Army Command Support Unit used Generative AI technology in their overall work at a high level (μ = 4.19,σ = 0.64), with the highest mean score in the area of work support and work efficiency. (2) The overall efficiency of document management and support work was at a high level (μ = 4.21, σ= 0.62), with the highest mean score in the area of work speed. (3)Comparisons based on personal factors showed that different genders did not have different opinions on the efficiency of document management and support work, while age, education level, position, and length of service differed significantly at the .05 statistical level. (4) The use of Generative AI technology had a high positive correlation with the efficiency of document management and support work ($r = 0.783$, $p < .01$), indicating that increased use of Generative AI tends to increase the efficiency of document management and support work. In addition, the researchers presented guidelines for developing the application of Generative AI, including developing its use in work processes, establishing standards for AI use, developing digital skills of personnel, developing digital infrastructure, and continuously monitoring and evaluating its use. To sustainably enhance the efficiency of document management and support functions within the organization.

Keywords: Generative AI technology; Document management efficiency; Support units of the Royal Thai Army Headquarters.

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สนับสนุนการตัดสินใจ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถจัดการข้อมูลจำนวนมาก ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน ส่งผลให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย เนื่องจากมีศักยภาพในการสร้างเนื้อหาใหม่จากข้อมูลที่มีอยู่ เช่น การร่างเอกสาร การสรุปรายงาน การวิเคราะห์ข้อมูล และการตอบคำถามอัตโนมัติ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดภาระงานประจำ เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Davenport & Miller, 2022) แนวคิดการบริหารภาครัฐดิจิทัล (Digital Government) ให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูลและเอกสารยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการองค์กร (United Nations, 2022; World Bank, 2021)

สำหรับหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก การบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนเป็นภารกิจสำคัญที่สนับสนุนการวางแผน การประสานงาน และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังประสบปัญหาความล่าช้าในการจัดการเอกสาร การทำงานที่ซ้ำซ้อน การจัดเก็บข้อมูลที่กระจัดกระจาย และการใช้ทรัพยากรบุคคลจำนวนมากในการดำเนินงานด้านธุรการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์กร (Heeks, 2018) ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสรุปข้อมูล การจัดทำรายงาน การค้นหาและจัดหมวดหมู่เอกสาร รวมถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดภาระงาน และทำให้บุคลากรสามารถมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิงวิเคราะห์และเชิงยุทธศาสตร์ได้มากขึ้น (Wirtz, Weyerer, & Geyer, 2019; OECD, 2023)

จากความสำคัญดังกล่าว การศึกษาการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จึงมีความสำคัญในการสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐ โดยผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรสู่การบริหารภาครัฐดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร และงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

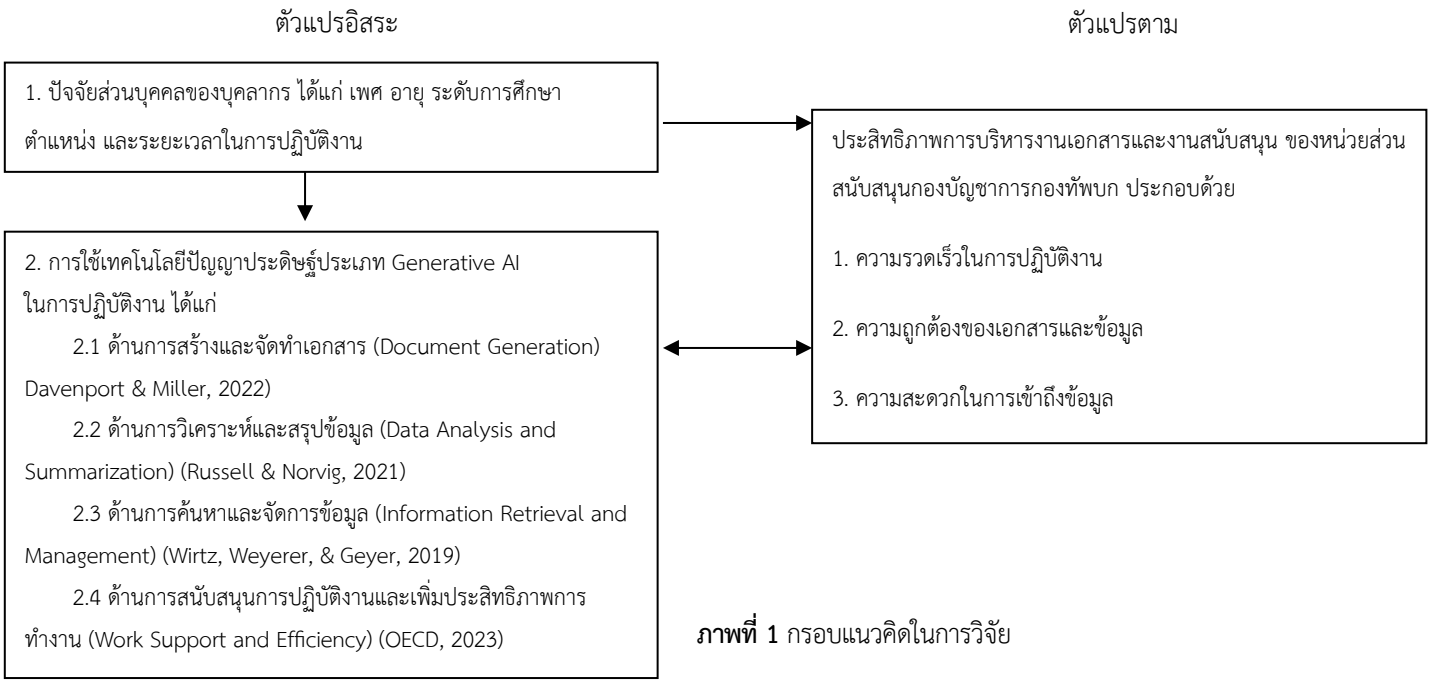
2. การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก โดยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาให้ครอบคลุมการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การสร้างและจัดทำเอกสาร การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล การค้นหาและจัดการข้อมูล ตลอดจนการสนับสนุนการปฏิบัติงานและการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ซึ่งพิจารณาจากความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูล ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำนวน 173 นาย โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมาย การวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก ระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำเอกสาร การประสานงาน และการสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 173 คน โดยกำหนดให้ ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก มีจำนวนไม่มาก และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนดังกล่าวได้ครบถ้วน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครอบคลุมและสะท้อนความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) โครงสร้างของแบบสอบถาม จะแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี Generative AI ในการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของส่วนงานสนับสนุนของกองบัญชาการกองทัพบก และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้ในการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของกองบัญชาการกองทัพบกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างหน่วยงานต่างกันที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach' Alpha) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนในทุก ๆ ด้าน จึงรวบรวมข้อมูลทั้ง 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้ และอ้างอิงในการเขียนรายงานการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้นำแบบสอบถามไปให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และสร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น Line หรือ Facebook กรณีที่สำรวจด้วยตนเองนั้น จะรอเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลเสร็จสิ้น หรือนัดเก็บแบบสอบถามในภายหลังตามความเหมาะสม

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า t-test ค่า F-test และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร และงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

ตารางที่ 1 *ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับตัวแปรการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการสร้างและจัดทำเอกสาร, ด้านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล, ด้านการค้นหาและจัดการข้อมูล, ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวม*

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. การสร้างและจัดทำเอกสาร (Document Generation)	4.22	0.63	มาก
2. การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล (Data Analysis and Summarization)	4.14	0.66	มาก
3. การค้นหาและจัดการข้อมูล (Information Retrieval and Management)	4.17	0.64	มาก
4. การสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Work Support and Efficiency)	4.24	0.62	มาก
ภาพรวม	4.19	0.64	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (μ= 4.19, σ = 0.64) แสดงให้เห็นว่า Generative AI ได้รับการนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านงานเอกสารและงานสนับสนุนอย่างแพร่หลาย และสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน (Work Support and Efficiency) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.24, σ= 0.62) รองลงมา คือ ด้านการสร้างและจัดทำเอกสาร (Document Generation) (μ = 4.22, σ= 0.63)ด้านการค้นหาและจัดการข้อมูล (Information Retrieval and Management) (μ = 4.17, σ. = 0.64) และด้านการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล (Data Analysis and Summarization) (μ = 4.14, σ= 0.66) ตามลำดับ โดยทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า Generative AI มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการสร้างเอกสาร การค้นหาและจัดการข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานอย่างครอบคลุม

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 *ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน จำแนกตามเพศ*

เพศ	n	μ	σ	t	Sig.
ชาย	148	4.22	0.58	0.742	0.459
หญิง	25	4.14	0.63		
รวม	**173**				

จากตารางที่ 2 พบว่าบุคลากรเพศชายมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนอยู่ในระดับมาก (μ = 4.22, σ = 0.58) และบุคลากรเพศหญิงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (μ = 4.14, σ = 0.63) เมื่อทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ t-Test พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.459 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 *ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามอายุ*

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.684	3	0.561	3.487	0.017*
ภายในกลุ่ม	27.180	169	0.161		
รวม	**28.864**	**172**			

จากตารางที่ 3 พบว่าค่า F เท่ากับ 3.487 และค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า บุคลากรของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 *ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามระดับการศึกษา*

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.472	3	0.491	3.052	0.030*
ภายในกลุ่ม	27.192	169	0.161		
รวม	**28.664**	**172**			

จากตารางที่ 4 พบว่าค่า F เท่ากับ 3.052 และค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า บุคลากรของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 *ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามตำแหน่ง*

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.925	3	0.642	4.021	0.009*
ภายในกลุ่ม	26.939	169	0.159		
รวม	**28.864**	**172**			

จากตารางที่ 5 พบว่าค่า F เท่ากับ 4.021 และค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า บุคลากรของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร และงานสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 *ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน*

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.168	4	0.542	3.418	0.010*
ภายในกลุ่ม	26.696	168	0.159		
รวม	**28.864**	**172**			

จากตารางที่ 6 พบว่าค่า F เท่ากับ 3.418 และค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า บุคลากรของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน

ตารางที่ 7 *ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก*

ตัวแปร	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน	**0.783**	**0.000***	สูง	เชิงบวก

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.783 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ในทิศทางเชิงบวกและอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

4. การนำเสนอแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก

จากผลการวิจัยที่พบว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1.พัฒนาการประยุกต์ใช้ Generative AI ในกระบวนการปฏิบัติงาน โดยนำ AI มาใช้ในการร่างหนังสือราชการ สรุปรายงาน วิเคราะห์ข้อมูล และค้นคืนข้อมูล เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน และลดภาระงานซ้ำซ้อนของบุคลากร

2.กำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการใช้ AI โดยจัดทำคู่มือการใช้งาน กำหนดมาตรการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และการใช้ AI ตามหลักจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

3.พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน AI และทักษะดิจิทัล ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถประยุกต์ใช้ Generative AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน

4.พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล โดยบูรณาการระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศของหน่วยงานให้สามารถเชื่อมโยงและรองรับการใช้งาน Generative AI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.ติดตามและประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดตัวชี้วัดด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความคุ้มค่า และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการประยุกต์ใช้ Generative AI และยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร และงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก พบว่าบุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ= 4.19) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน(μ = 4.24) รองลงมา ได้แก่ การสร้างและจัดทำเอกสาร (μ = 4.22) การค้นหาและจัดการข้อมูล (μ = 4.17) และการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล (μ = 4.14) ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก(μ = 4.21) โดยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.28) รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูล (μ = 4.24) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล (μ = 4.18) และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (μ = 4.15)

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนไม่แตกต่างกัน ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน พบว่าการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ($r = 0.783$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่า การใช้ Generative AI ที่เพิ่มขึ้นมีแนวโน้มส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนเพิ่มสูงขึ้น

4. แนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก พบว่า ควรมุ่งพัฒนาใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การประยุกต์ใช้ Generative AI ในกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น การร่างหนังสือราชการ สรุปรายงาน วิเคราะห์และค้นคืนข้อมูล เพื่อลดขั้นตอนและภาระงานซ้ำซ้อน (2) การกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการใช้ AI ที่คำนึงถึงความถูกต้อง ความมั่นคงปลอดภัย จริยธรรม และกฎหมาย (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน AI และทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (4) การพัฒนาและเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้ Generative AI และ (5) การติดตามและประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความคุ้มค่า และความพึงพอใจ เพื่อปรับปรุงการใช้งานและยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสาร และงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก พบว่าบุคลากรมีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ= 4.19) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การสนับสนุนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน(μ = 4.24) รองลงมา ได้แก่ การสร้างและจัดทำเอกสาร (μ = 4.22) การค้นหาและจัดการข้อมูล (μ = 4.17) และการวิเคราะห์และสรุปข้อมูล (μ = 4.14) ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก(μ = 4.21) โดยด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (μ = 4.28) รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูล (μ = 4.24) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล (μ = 4.18) และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร (μ = 4.15) สอดคล้องกับแนวคิด Process Digitalization and Digital Government รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ World Bank (2021), Wirtz, Weyerer & Geyer (2019) and OECD (2023) ที่ระบุว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลและงานเอกสารของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิผล

2. ผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนไม่แตกต่างกัน ขณะที่อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาสอดคล้องกับ

แนวคิดการพัฒนาทักษะดิจิทัล (Digital Skills Development) และงานวิจัยของ OECD (2023) ที่ชี้ว่าทักษะดิจิทัลและคุณลักษณะของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน พบว่าการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน ($r = 0.783$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่า การใช้ Generative AI ที่เพิ่มขึ้นมีแนวโน้มส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนเพิ่มสูงขึ้นผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐดิจิทัล รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Davenport & Miller (2022), Wirtz, Weyerer & Geyer (2019), OECD (2023) และไพสันต์ ศรีแปง และธันวา ชัยแก้ว (2568) ที่ชี้ว่า Generative AI เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ดังนั้นการส่งเสริมการใช้ Generative AI ควบคู่กับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยงานได้อย่างยั่งยืน

4. แนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก พบว่า ควรมุ่งพัฒนาใน 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การประยุกต์ใช้ Generative AI ในกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น การร่างหนังสือราชการ สรุปรายงาน วิเคราะห์และค้นคืนข้อมูล เพื่อลดขั้นตอนและภาระงานซ้ำซ้อน (2) การกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติในการใช้ AI ที่คำนึงถึงความถูกต้อง ความมั่นคงปลอดภัย จริยธรรม และกฎหมาย (3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้าน AI และทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง (4) การพัฒนาและเชื่อมโยงโครงสร้างพื้นฐาน ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศให้รองรับการใช้ Generative AI และ (5) การติดตามและประเมินผลโดยใช้ตัวชี้วัดด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความคุ้มค่า และความพึงพอใจ เพื่อปรับปรุงการใช้งานและยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Smith, J., & Kumar, R. (2024) ได้ศึกษาผลกระทบของปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิดต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านงานธุรการในองค์กรภาครัฐปัญญาประดิษฐ์เชิงกำเนิด (Generative Artificial Intelligence: Generative AI) ผลการศึกษาพบว่า การนำ Generative AI มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสาร การสรุปข้อมูล และการจัดการข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาในการดำเนินงานและเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อท้าทายด้านความถูกต้องของข้อมูล ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล และความจำเป็นในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า Generative AI มีศักยภาพในการเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ หากมีการกำหนดแนวทางการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กันไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบกควรส่งเสริมการใช้ Generative AI ในงานเอกสารและงานสนับสนุน เช่น การร่างเอกสาร การสรุปรายงาน และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ควรกำหนดแนวปฏิบัติและมาตรฐานการใช้ Generative AI ที่ครอบคลุมด้านความถูกต้องของข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัย และจริยธรรมในการใช้งาน

3. ควรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและการใช้ Generative AI ให้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศที่รองรับการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ควรมีการติดตามและประเมินผลการใช้ Generative AI อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการใช้งานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุน เช่น การยอมรับเทคโนโลยี ทักษะดิจิทัล ภาวะผู้นำดิจิทัล และความพร้อมขององค์กร

2. ควรขยายการศึกษาไปยังหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานด้านความมั่นคงอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน

3. ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัย ความต้องการ และอุปสรรคในการประยุกต์ใช้ Generative AI

4. ควรศึกษาผลกระทบของ Generative AI ในประเด็นอื่น เช่น ประสิทธิภาพองค์การ การตัดสินใจของผู้บริหาร การลดต้นทุน รวมถึงประเด็นด้านจริยธรรม ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และธรรมาภิบาลของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในหน่วยงานภาครัฐ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง “การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ประเภท Generative AI กับประสิทธิภาพการบริหารงานเอกสารและงานสนับสนุนของหน่วยส่วนสนับสนุนกองบัญชาการกองทัพบก” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและการให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานของหน่วยงานและผู้สนใจต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ไพสันติ์ ศรีแปง และธันวา ชัยแก้ว. (2568). การศึกษาปัญญาประดิษฐ์เพื่อการใช้งานอย่างสร้างสรรค์. ***วารสารนวพุทธศาสตร์,*** *4*(2), หน้า 64-71.

Davenport, T. H., & Miller, S. (2022). *Working with AI: Real stories of human–machine collaboration.* MIT Press.

Heeks, R. (2018). *Information and communication technology for development (ICT4D)* (2nd ed.). Routledge.

OECD. (2023). *Artificial intelligence in the public sector: Opportunities and challenges.* OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/ai-public-sector

Smith, J., & Kumar, R. (2024). The impact of generative artificial intelligence on administrative work efficiency in public organizations. Government Information Quarterly, 41(2), 101832.https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101832

United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government.* United Nations. https://publicadministration.un.org

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector Applications and challenges. *International Journal of Public Administration, 42*(7), pp. 596–615. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103

World Bank. (2021). *Gov Tech maturity index: The state of digital transformation in the public sector.* World Bank. https://www.worldbank.org

ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต

The Impact Of Work Skills, Communication Skills, And Innovation Utilization On The Operational Efficiency Of Personnel At The Phuket Provincial Land Office

แจ่มจันทร์ ราชจันทร์[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Chamchun Rachchun[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: mpa_68501893@spumail.net[1], surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต, (2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต, และ (3) วิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต จำนวน 74 คน ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือการใช้นวัตกรรมและทักษะการทำงาน ตามลำดับ; (2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านความถูกต้องของงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด; และ (3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแบบจำลองการถดถอยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 1.400, p = .250$) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 5.70 ($R^2 = 0.057$) สะท้อนให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านอื่น จึงควรมีการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในอนาคต

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน; ทักษะการสื่อสาร; การใช้นวัตกรรม; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This study aimed to (1) examine the levels of work skills, communication skills, and innovation utilization among personnel of the Phuket Provincial Land Office; (2) examine the level of job performance among the personnel; and (3) analyze the influence of work skills, communication skills, and innovation utilization on the job performance of the personnel. This quantitative research employed a questionnaire as the research instrument. Data were collected from all 74 personnel of the Phuket Provincial Land Office. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

The findings revealed that (1) overall, the respondents reported high levels of work skills, communication skills, and innovation utilization, with communication skills having the highest mean score, followed by innovation utilization and work skills, respectively; (2) the overall job performance of the personnel was also rated at a high level, with accuracy of work achieving the highest mean score; and (3) work skills, communication skills, and innovation utilization had no statistically significant influence on job performance at the .05 significance level. The regression model was not statistically significant ($F = 1.400, p = .250$) and explained 5.70% of the variance in job performance ($R^2 = 0.057$). These findings suggest that job performance may be influenced by other factors beyond the studied variables, highlighting the need for future research to investigate additional determinants for enhancing personnel operational efficiency.

Keywords: Work Skills; Communication Skills; Innovation Utilization; Job Performance

บทนำ

การบริหารภาครัฐในยุคปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะภายใต้แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ความคุ้มค่า ความโปร่งใส และความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ (Osborne & Gaebler, 1992) ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องยกระดับศักยภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ กรมที่ดินเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการที่ดินของประเทศ โดยมีภารกิจเกี่ยวข้องกับการออกเอกสารสิทธิ การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงการให้บริการข้อมูลด้านที่ดินแก่ประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสิทธิในทรัพย์สินของประชาชนโดยตรงการดำเนินงานจึงจำเป็นต้องอาศัยความถูกต้องตามกฎหมาย ความรอบคอบ และความเชี่ยวชาญของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

สำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ มีบทบาทสำคัญในการนำภารกิจของกรมที่ดินไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยจังหวัดภูเก็ตเป็นพื้นที่ที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภาคการท่องเที่ยวและอสังหาริมทรัพย์ ส่งผลให้มีธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดินเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้ภาระงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว การพัฒนาทักษะของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะการทำงาน ซึ่งครอบคลุมความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในงาน โดย Boyatzis (1982) ได้อธิบายไว้ในแนวคิดสมรรถนะ

(Competency Theory) ว่าบุคลากรที่มีสมรรถนะสูงจะสามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ทักษะการสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความคลาดเคลื่อนในการทำงานและส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ซึ่ง Robbins and Judge (2019) ระบุว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กร ขณะเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัว โดยการนำนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเสริมสร้างความโปร่งใสในการให้บริการ โดย Rogers (2003) อธิบายไว้ในทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ว่าการยอมรับและการใช้นวัตกรรมของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

แม้ว่างานวิจัยที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม แต่การศึกษาในบริบทของสำนักงานที่ดินระดับพื้นที่ยังมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรภาครัฐต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ทักษะการสื่อสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การใช้นวัตกรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมร่วมกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารการใช้นวัตกรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ทักษะการทำงาน อ้างอิงแนวคิดของ Boyatzis (1982), Spencer and Spencer (1993), สุพานี สฤษฎ์วานิช (2552) และชูชัย สมิทธิไกร (2554)
2. ทักษะการสื่อสาร อ้างอิงแนวคิดของ Robbins and Judge (2019), DeVito (2019), เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550) และธงชัย สันติวงษ์ (2553)
3. การใช้นวัตกรรม อ้างอิงแนวคิดของ Rogers (2003), Damanpour (1991) และไพฑูรย์ สินลารัตน์ (2557)

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อ้างอิงแนวคิดของ Robbins and Judge (2019), Campbell (1990), ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) และวิเชียร วิทยอุดม (2556)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต จำนวน 74 คน

3.ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษา ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต

4.ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2569

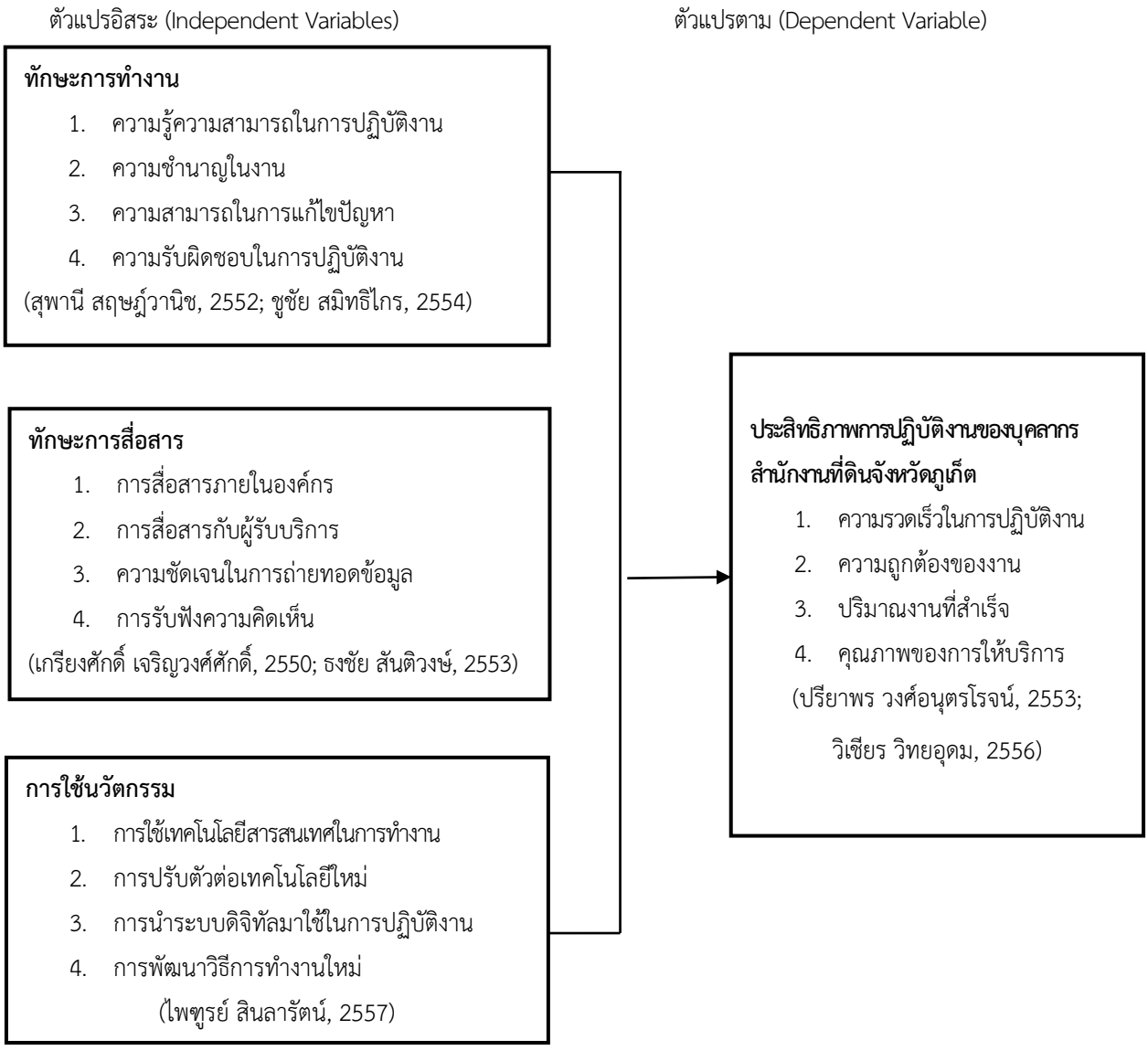
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้อาศัยการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีสำคัญทางรัฐประศาสนศาสตร์และการบริหารจัดการองค์กร เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยประยุกต์ใช้ แนวคิดสมรรถนะ (Competency Theory) ของ Boyatzis (1982) และ Spencer and Spencer (1993) ที่อธิบายว่าทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ร่วมกับ แนวคิดทักษะการสื่อสารในองค์กร ของ Robbins and Judge (2019) และ DeVito (2019) ที่เน้นย้ำว่าการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน การรับฟัง และการปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นกลไกขับเคลื่อนการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้ ยังประยุกต์ใช้ ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers (2003) ซึ่งอธิบายถึงการเปิดรับ การปรับตัว และการนำเทคโนโลยีหรือวิธีการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้จัดการกระบวนการทำงานในยุคดิจิทัล

แนวคิดและทฤษฎีข้างต้นถือเป็นปัจจัยขับเคลื่อนทางด้านศักยภาพบุคลากร (ตัวแปรอิสระ) ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ตัวแปรตาม) ตามแนวคิดของ Campbell (1990) และ Robbins and Judge (2019) ซึ่งประเมินผ่านมิติด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ปริมาณงาน และคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ การสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนบริบทการทำงาน

ของสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตดังกล่าว นำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง จำนวนทั้งสิ้น 74 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาจากประชากรทั้งหมด (Census Survey) เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัดและสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร การใช้นวัตกรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร การใช้นวัตกรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ แบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษา และผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.915 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านประกอบด้วย ด้านทักษะการทำงานเท่ากับ 0.845 ด้านทักษะการสื่อสารเท่ากับ 0.812 ด้านการใช้นวัตกรรมเท่ากับ 0.876 และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.831 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงในทุกด้านและพร้อมนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง"

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งในรูปแบบเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม และการรักษาความลับของข้อมูลแก่กลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และเข้ารหัสข้อมูล ก่อนนำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา

สำหรับเกณฑ์การแปลผลระดับความคิดเห็นจากค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) กำหนดตามเกณฑ์อันตรภาคชั้นของ Likert Scale 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

นอกจากนี้ ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปร โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้จำนวนทั้งสิ้น 74 คน ประกอบด้วยตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด กลุ่มงานที่สังกัด ประเภทบุคลากร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.1 ถึง 4.6 และมีรายละเอียดจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 74 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.46 รองลงมาคือเพศชาย ร้อยละ 36.49 และเพศหลากหลายหรือไม่ประสงค์ระบุตัวตน ร้อยละ 4.05 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.51 รองลงมาคือช่วงอายุ 41–50 ปี ร้อยละ 14.86 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.51 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 8.11 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.38 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.22 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.41 สำหรับกลุ่มงานที่สังกัด พบว่าส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 40.54 รองลงมาคือฝ่ายรังวัด ร้อยละ 29.73 ฝ่ายอำนวยการ ร้อยละ 21.62 และกลุ่มงานวิชาการที่ดิน ร้อยละ 8.11 เมื่อพิจารณาประเภทตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 63.51 รองลงมาคือลูกจ้างหรือพนักงานจ้าง ร้อยละ 21.62 และพนักงานราชการ ร้อยละ 14.86 ขณะที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 5–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.19 รองลงมาคือ 11–20 ปี ร้อยละ 28.38 น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 20.27 และ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.16 โดยสรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30–40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายทะเบียน ดำรงตำแหน่งข้าราชการ และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5–10 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในช่วงวัยทำงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง และเป็นกำลังหลักในการดำเนินงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตที่มีต่อตัวแปรอิสระ (ด้านทักษะการทำงาน ด้านทักษะการสื่อสาร และด้านการใช้นวัตกรรม) และตัวแปรตาม (ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) พร้อมแปลผลระดับความคิดเห็นตามเกณฑ์มาตรฐาน ปรากฏผลดังรายละเอียดในตารางที่ 1 ถึง 5 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม ของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน (N = 74)

ปัจจัยที่ศึกษา (ตัวแปรอิสระ)	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านทักษะการทำงาน	3.96	0.40	มาก	3
2. ด้านทักษะการสื่อสาร	3.98	0.39	มาก	1
3. ด้านการใช้นวัตกรรม	3.97	0.41	มาก	2
รวมตัวแปรอิสระภาพรวม	**3.97**	**0.25**	**มาก**	**-**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตมีระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มตัวแปรอิสระโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.97, σ = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านทักษะการสื่อสาร (μ = 3.98, σ = 0.39) รองลงมาคือ ด้านการใช้นวัตกรรม (μ = 3.97, σ = 0.41) และด้านทักษะการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่มตัวแปรอิสระ (μ = 3.96, σ = 0.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายข้อ (N = 74)

ทักษะการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
WS1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.07	0.90	มาก	2
WS2 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชำนาญ	3.82	0.88	มาก	4
WS3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ	3.81	1.12	มาก	5
WS4 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม	4.19	0.66	มาก	1
WS5 ท่านสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเป้าหมาย	3.93	0.78	มาก	3
รวมด้านทักษะการทำงาน	**3.96**	**0.40**	**มาก**	-

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านทักษะการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.96, σ = 0.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ WS4 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม (μ = 4.19, σ = 0.66) รองลงมาคือ WS1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (μ = 4.07, σ = 0.90) ขณะที่ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ WS3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ (μ = 3.81, σ = 1.12) ทั้งนี้ ทุกข้อคำถามมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะการสื่อสาร ของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายข้อ (N = 74)

ทักษะการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
CM6 ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	1.03	มาก	5
CM7 ท่านสามารถอธิบายข้อมูลหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	4.11	0.69	มาก	2
CM8 ท่านสามารถสื่อสารข้อมูลในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.86	0.78	มาก	4
CM9 ท่านเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้อื่น	3.92	1.08	มาก	3
CM10 ท่านสามารถสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	4.31	0.70	มาก	1
รวมด้านทักษะการสื่อสาร	**3.98**	**0.39**	**มาก**	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านทักษะการสื่อสารของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.98, σ = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ CM10 ท่านสามารถสื่อสารกับประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม (μ = 4.31, σ = 0.70) รองลงมาคือ CM7 ท่านสามารถอธิบายข้อมูลหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (μ = 4.11, σ = 0.69) ขณะที่ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ CM6 ท่านสามารถประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (μ = 3.70, σ = 1.03) ทั้งนี้ ทุกข้อคำถามมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้นวัตกรรม ของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายข้อ (N = 74)

การใช้นวัตกรรม	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
IN11 ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้	4.24	0.74	มาก	1
IN12 ท่านมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.68	0.99	มาก	5
IN13 ท่านสามารถใช้งานระบบดิจิทัลของหน่วยงานได้อย่างคล่องตัว	3.97	1.03	มาก	3
IN14 ท่านมีการค้นหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน	4.05	0.62	มาก	2
IN15 ท่านสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีได้ดี	3.91	0.95	มาก	4
รวมด้านการใช้นวัตกรรม	**3.97**	**0.41**	**มาก**	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านการใช้นวัตกรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.97, σ = 0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ IN11 ท่านสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ (μ = 4.24, σ = 0.74) รองลงมาคือ IN14 ท่านมีการค้นหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน (μ = 4.05, σ = 0.62) ขณะที่ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ IN12 ท่านมีความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ (μ = 3.68, σ = 0.99) ทั้งนี้ ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีมุมมองเชิงบวกต่อการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variable) ของการศึกษาครั้งนี้ โดยครอบคลุมตัวชี้วัด 4 มิติ ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความถูกต้องของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านคุณภาพของงาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) พร้อมแปลผลระดับความคิดเห็น ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต โดยรวมและรายด้าน (N = 74)

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (μ)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.68	1.01	มาก	4
2) ด้านความถูกต้องของงาน	4.16	0.85	มาก	1
3) ด้านปริมาณงาน	4.07	0.78	มาก	2
4) ด้านคุณภาพของงาน	3.99	0.79	มาก	3
รวมด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	**3.97**	**0.29**	**มาก**	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 3.97, σ = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความถูกต้องของงาน (μ = 4.16, σ = 0.85) รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (μ = 4.07, σ = 0.78) ด้านคุณภาพของงาน (μ = 3.99, σ = 0.79) และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (μ = 3.68, σ = 1.01) ตามลำดับ โดยสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องและสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แม้ยังอยู่ในระดับมากก็ตาม

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเพื่อศึกษาอิทธิพลของกลุ่มตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านทักษะการทำงาน (X_1) ด้านทักษะการสื่อสาร (X_2) และด้านการใช้นวัตกรรม (X_3) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต (Y) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ปรากฏผลการวิเคราะห์ทางสถิติดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรพยากรณ์	สัมประสิทธิ์การถดถอย (b)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	ค่าสถิติทดสอบ (t)	ระดับนัยสำคัญ (p)
ค่าคงที่ (Constant)	3.918	0.612	6.403	.000
ทักษะการทำงาน (X_1)	0.101	0.084	1.203	.233
ทักษะการสื่อสาร (X_2)	-0.118	0.085	-1.382	.171
การใช้นวัตกรรม (X_3)	0.032	0.082	0.395	.694

$R = .239$, $R^2 = .057$, Adjusted $R^2 = .016$, $F = 1.400$, $p = .250$, $p > .05$ (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า แบบจำลองการถดถอยโดยรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.400, p = .250) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะการทำงาน (X_1) ทักษะการสื่อสาร (X_2) และการใช้นวัตกรรม (X_3) เมื่อพิจารณาร่วมกันแล้ว ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05นอกจากนี้ แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 5.70 (R^2 = 0.057) และเมื่อปรับแก้ตามจำนวนตัวแปรอิสระแล้ว พบว่ามีค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.016 หรือคิดเป็นร้อยละ 1.70 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ทักษะการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นบวก (B = 0.101, t = 1.203, p = .233) ทักษะการสื่อสาร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นลบ (B = -0.118, t = -1.382, p = .171) และ การใช้นวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเป็นบวก (B = 0.032, t = 0.395, p = .694) โดยทุกตัวแปรมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน (X1) ทักษะการสื่อสาร (X2) และการใช้นวัตกรรม (X3) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y) และวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของกลุ่มตัวแปรอิสระดังกล่าวที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต การศึกษานี้ดำเนินการในกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำนวน 74 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยแบ่งตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยตัวแปรอิสระในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทักษะการสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านการใช้นวัตกรรม และด้านทักษะการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้และให้ความสำคัญกับทักษะการปฏิสัมพันธ์ การสื่อสาร และการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการดำเนินงานระดับสูง

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า มิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องของงาน รองลงมาได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับความถูกต้องแม่นยำตามระเบียบและกฎหมายเป็นลำดับแรกในการปฏิบัติงาน

3. อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นด้วยวิธี Enter พบว่า แบบจำลองการถดถอยในภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (F = 1.400, p = .250) โดยกลุ่มตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาร่วมกันแล้ว ไม่ปรากฏอิทธิพลทางสถิติที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (p > .05) นอกจากนี้ แบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 5.70 (R^2 = 0.057, Adjusted R^2 = 0.016) ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ในบริบทองค์กรภาครัฐที่มีลักษณะภารกิจเฉพาะด้าน เช่น สำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเชิงโครงสร้าง ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม หรือแรงจูงใจอื่น ๆ นอกเหนือจากตัวแปรทักษะและนวัตกรรมที่นำมาศึกษาในแบบจำลองนี้

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตมีระดับความคิดเห็นต่อทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านทักษะการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การใช้นวัตกรรม และทักษะการทำงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ องค์กรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและดำเนินงานภายใต้ระบบงานที่มีมาตรฐานของกรมที่ดินอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ การสื่อสาร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert L. Katz ที่อธิบายว่าทักษะการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐพล ศรีวิชัย (2568) ที่พบว่าทักษะการทำงานและการคิดวิเคราะห์ในยุคดิจิทัลเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐส่วนภูมิภาค สอดคล้องกับวราภรณ์ เกิดผล (2566) ที่ชี้ว่าทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนช่วยลดข้อผิดพลาดในการประสานงานราชการ และสอดคล้องกับ Johnson and Miller (2022) ที่ระบุว่าสมรรถนะด้านดิจิทัลช่วยให้บุคลากรในองค์การภาครัฐปรับตัวต่อการทำงานยุคใหม่และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมิติที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความถูกต้องของงาน รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ทั้งนี้เป็นเพราะ ภารกิจหลักของสำนักงานที่ดินเกี่ยวข้องกับสิทธิในที่ดินและข้อกฎหมายอย่างเคร่งครัด เจ้าหน้าที่จึงต้องเน้นย้ำความแม่นยำ ถูกต้อง และเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับเป็นลำดับแรกในการให้บริการประชาชน เพื่อป้องกันข้อพลาดทางกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ (Bureaucracy Theory) ของ Max Weber ที่อธิบายว่าการทำงานขององค์การภาครัฐเน้นการยึดถือระเบียบ กฎหมาย และมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อประกันความถูกต้องเป็นหลัก

3. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.400$, $p = .250$, $R^2 = 0.057$) ทั้งนี้เป็นเพราะ การปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินอยู่ภายใต้กฎหมาย ระเบียบขั้นตอนมาตรฐาน (SLA) และกรอบเวลาเดียวกันทั้งหมด ประกอบกับบริบทเชิงพื้นที่ของจังหวัดภูเก็ตเป็นเขตเศรษฐกิจที่มีปริมาณธุรกรรมทางทะเบียนและที่ดินหนาแน่นมากเกินกว่าอัตรากำลังพลที่มีอยู่ (Over-capacity) ด้วยภาระงานที่ล้นมือ (Workload) และข้อจำกัดเชิงโครงสร้างที่ไม่สามารถลัดขั้นตอนการพิจารณาทางกฎหมายได้ จึงส่งผลให้ความแตกต่างทางระดับทักษะเฉพาะบุคคล ทักษะการสื่อสาร หรือพฤติกรรมการพยายามใช้นวัตกรรม ไม่สามารถส่งอิทธิพลแปรผันต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยในส่วนนี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ ศิริพร จันทร์สุข และคณะ (2564) และ สมชาย พรหมรักษ์ (2565) ที่เคยพบว่าทักษะและนวัตกรรมภาครัฐส่งอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการโดยตรง อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ดังกล่าวกลับสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารองค์การของ Herbert A. Simon ที่อธิบายว่าประสิทธิภาพขององค์การภาครัฐได้รับอิทธิพลจาก

ระบบและโครงสร้างการบริหารขององค์การมากกว่าปัจจัยด้านความสามารถเฉพาะบุคคล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จีรนันท์ มีศิริ (2565) ที่ทำการศึกษากับบุคลากรกรมที่ดินโดยตรงและชี้ให้เห็นว่าประสิทธิผลของงานขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมเชิงโครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบงานมากกว่าขีดความสามารถเฉพาะตัวบุคคล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมอยู่ในระดับมาก แม้ว่าจะไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการให้บริการภาครัฐ เพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร

2.จากผลการวิจัยที่พบว่าด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แม้จะอยู่ในระดับมาก สำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ตควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน

3.เนื่องจากแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 5.70 จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน หรือการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังสำนักงานที่ดินจังหวัดอื่นหรือหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาในวงกว้าง

3.ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้เข้าใจปัจจัยและบริบทที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถอธิบายผลการวิจัยเชิงสถิติได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขสารนิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์อันทรงคุณค่า รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต ผู้บริหาร บุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต และสำนักงานที่ดินจังหวัดภูเก็ต สาขาถลาง ที่ให้ความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมหลักสูตร ตลอดจนผู้

มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้คำแนะนำและกำลังใจเสมอมา และขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่คอยสนับสนุนและเป็นกำลังใจสำคัญจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2550). ทักษะการสื่อสารเพื่อการทำงานยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 3). ซัคเซส มีเดีย.

จีรนันท์ มีศิริ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลที่มีผลต่อความต่อเนื่องในการใช้นวัตกรรมของบุคลากรกรมที่ดิน. วารสารการบริหารท้องถิ่นและนโยบายสาธารณะ, 6(1), 112-128.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 4). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพล ศรีวิชัย. (2568). ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่กำหนดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐส่วนภูมิภาค. วารสารวิชาการนวัตกรรมภาครัฐ, 10(2), 89-105.

ธงชัย สันติวงษ์. (2553). พฤติกรรมองค์การและกระบวนการบริหารจัดการ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2). ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2557). นวัตกรรมการศึกษาและการประยุกต์ใช้ในองค์กร. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วราภรณ์ เกิดผล. (2566). ทักษะการสื่อสารของบุคลากรภาครัฐที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ, 14(3), 201-217.

วิเชียร วิทยอุดม. (2556). ประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงานองค์กรภาครัฐ. สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริพร จันทร์สุข, สมศักดิ์ เจริญดี, และ นภาลัย แก้วดี. (2564). สมรรถนะดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนของข้าราชการภาครัฐ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, 9(4), 315-332.

สมชาย พรหมรักษ์. (2565). นวัตกรรมภาครัฐกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน. วารสารการบริหารและการจัดการภาครัฐ, 5(2), 77-94.

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2552). แนวคิดพฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Boyatzis, R. E. (1982). The competent manager: A model for effective performance. John Wiley & Sons.

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

Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. Academy of Management Journal, 34(3), 555-590.

DeVito, J. A. (2019). The interpersonal communication book (15th ed.). Pearson.

Johnson, R., & Miller, T. (2022). Digital competency and employee performance in public organizations. Journal of Public Administration Research, 34(2), 145-160.

Katz, R. L. (1974). Skills of an effective administrator. Harvard Business Review, 52(5), 90-102.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Addison-Wesley.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.

Simon, H. A. (1997). Administrative behavior: A study of decision-making processes in administrative organization (4th ed.). Free Press.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons.

Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization (A. M. Henderson & T. Parsons, Trans.). Free Press.

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ของศาลยุติธรรม

Lawyers' Satisfaction toward the Use of the Electronic Filing System (E-Filing Version 4) of the Courts of Justice

ปิยะมาศ ปรีชา [1], ปิยากร หวังมหาพร [2]
Piyamad Preecha [1], Piyakorn Whangmahaporn [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1],
อาจารย์คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: piyamadp@gmail.com [1], E-mail: piyakorn.wh@spu.ac.th [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F-test (One-way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของทนายความ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทนายความจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่เพศและอายุไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของทนายความ; ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4); คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

The research aimed to study: 1) examine the level of lawyers' satisfaction with the Electronic Filing System (e-Filing Version 4) of the Court of Justice; 2) investigate the relationship between the quality of the electronic service system and lawyers' satisfaction with the Electronic Filing System (e-Filing Version 4); and 3) compare

lawyers' satisfaction with the Electronic Filing System (e-Filing Version 4) of the Court of Justice based on personal factors. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 400 lawyers. Data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA), and Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient.

The results revealed that: 1) the overall level of lawyers' satisfaction with the Electronic Filing System (e-Filing Version 4) of the Court of Justice was at a high level; 2) the overall quality of the electronic service system was at a moderate level; 3) the quality of the electronic service system was positively correlated with lawyers' satisfaction at the 0.01 level; and 4) the comparison of lawyers' satisfaction with the Electronic Filing System (e-Filing Version 4) based on personal factors revealed that legal education or legal qualifications and experience in using the system resulted in statistically significant differences in satisfaction, whereas gender and age did not result in statistically significant differences in satisfaction.

Keywords: Lawyers' Satisfaction; Electronic Filing System (e-Filing Version 4); Electronic Service System Quality

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็ว และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการพัฒนาระบบบริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดค่าใช้จ่าย และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2566)

ศาลยุติธรรมในฐานะหน่วยงานสำคัญในกระบวนการยุติธรรมของประเทศไทย ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศาลให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และเพิ่มประสิทธิภาพการอำนวยความยุติธรรม แก่ประชาชน หนึ่งในระบบที่มีบทบาทสำคัญ คือ ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อให้คู่ความ ทนายความ และผู้เกี่ยวข้องสามารถยื่น ส่ง และรับคำคู่ความ รวมถึงเอกสารทางคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังศาล ช่วยลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเอกสารของศาล ทั้งยังสามารถติดตามสถานะคดี ตรวจสอบข้อมูล และชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างสะดวก ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ง่ายขึ้น (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2566)

ตามข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 ซึ่งออกตามความในมาตรา 34/1 และมาตรา 68 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ได้กำหนดให้การยื่น ส่ง และรับคำคู่ความหรือเอกสารทางคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดำเนินการได้โดยชอบด้วยกฎหมาย และให้มีผลเช่นเดียวกับการดำเนินการในรูปแบบปกติ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความยุติธรรม ลดขั้นตอนในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวกแก่

ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรม ศาลยุติธรรมได้เริ่มเปิดใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 เป็นต้นมา และได้ดำเนินการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการออกแบบ ปรับปรุงระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย และทันสมัย เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2569 ศาลยุติธรรมเปิดใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ในระยะแรกประเภทคดีแพ่งที่สามารถยื่นและส่งคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ได้แก่ คดีผู้บริโภคที่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นโจทก์เฉพาะในศาลชั้นต้น และคดีร้องขอให้รับรองบุตรของศาลเยาวชนและครอบครัว (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2569; สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม, 2560; สำนักส่งเสริมงานตุลาการ, 2569)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม โดยศึกษาระดับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของทนายความ และเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและปรับปรุงระบบ e-Filing ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม และสนับสนุนการพัฒนากระบวนการยุติธรรมดิจิทัลของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย ประสบการณ์ในการใช้งานระบบ (Kotler & Keller, 2016) และคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล การสนับสนุนการใช้งาน การเข้าถึงระบบ (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005; DeLone & McLean, 2003; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2566)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วัดจากการตอบสนองความคาดหวัง ประสบการณ์ใช้งาน ความตั้งใจใช้ต่อและการแนะนำผู้อื่น (Richard L. Oliver, 1980,1997; สมคิด บางโม, 2558); DeLone & McLean, 2003)

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทนายความผู้ใช้บริการระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม โดยอ้างอิงข้อมูลสถิติคดีที่ยื่นผ่านระบบ e-Filing Version 4 ของสำนักงานศาลยุติธรรม ในเดือนมีนาคม 2569 จำนวน 62,281 คดี (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2569) ทั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักว่าทนายความ 1 คน อาจดำเนินการยื่นฟ้องได้มากกว่า 1 คดี ดังนั้น จำนวนคดีดังกล่าวจึงมิได้หมายถึงจำนวนบุคคลโดยตรง แต่ใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงสถิติในการประมาณขนาดประชากร เพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่ม ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. ด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ Google Form จากทนายความที่เคยใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเข้าถึงและตอบแบบสอบถามผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงไม่มีการกำหนดขอบเขตด้านสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเฉพาะเจาะจง

4. ด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2569 ถึงเดือนมิถุนายน 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

DeLone และ McLean (2003) ได้พัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model) ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพการให้บริการการใช้งานหรือความตั้งใจใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประโยชน์สุทธิ และอธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ เมื่อผู้ใช้มีความพึงพอใจ จะส่งผลให้เกิดการใช้งานอย่างต่อเนื่อง การใช้บริการซ้ำ และก่อให้เกิดประโยชน์สุทธิต่อทั้งผู้ใช้และองค์กร

Oliver (1980, 1997) ได้เสนอทฤษฎี Expectation–Disconfirmation Theory (EDT) โดยอธิบายว่า ความพึงพอใจ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่าง ความคาดหวังก่อนใช้บริการ กับผลการดำเนินงานที่รับรู้หลังใช้บริการ หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ ทฤษฎีประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความคาดหวัง การรับรู้ผลการดำเนินงาน การยืนยันหรือการไม่สอดคล้องของความคาดหวัง และความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำ ความภักดี และการแนะนำบริการแก่ผู้อื่น

สมคิด บางโม (2558) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นภายหลังการ ได้รับบริการ ซึ่งสะท้อนว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เพียงใด และส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคต เช่น การกลับมาใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

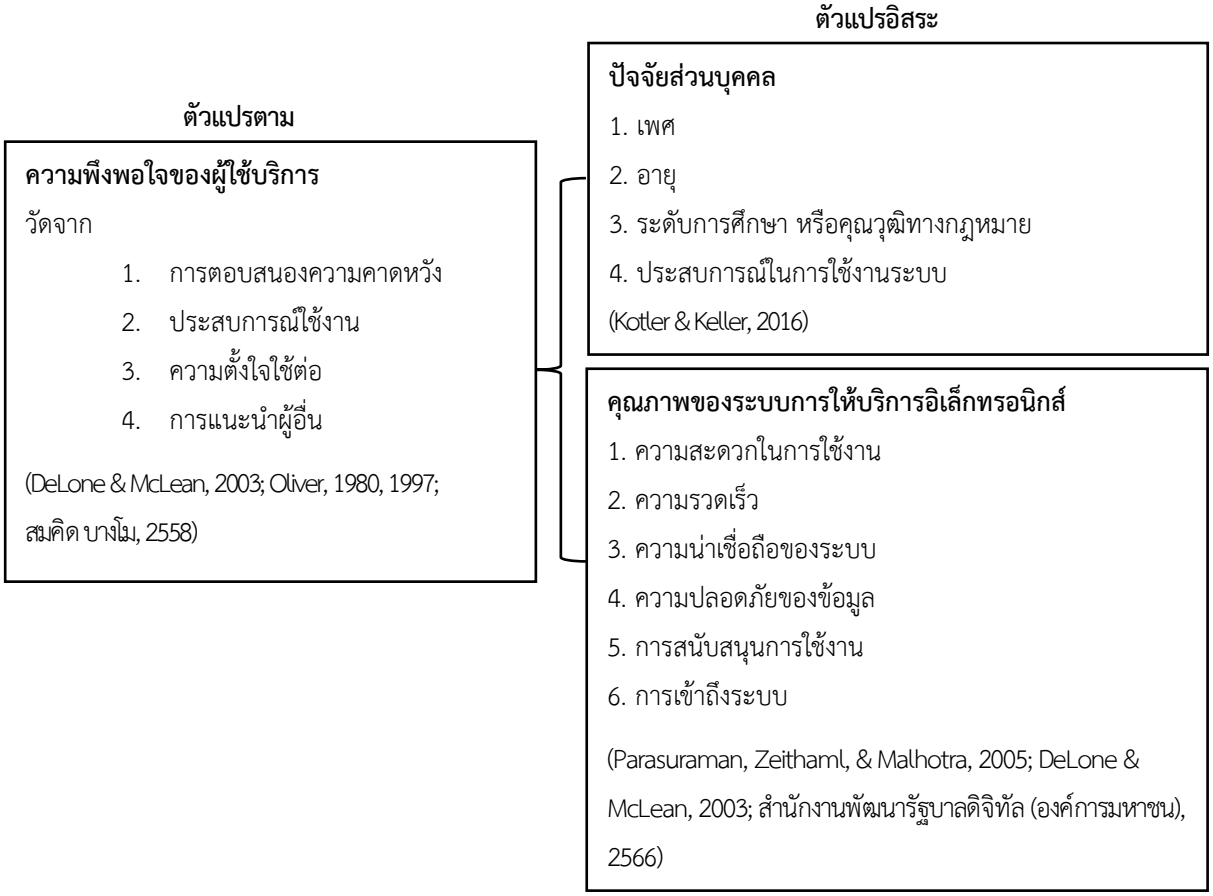
Kotler และ Keller (2016) อธิบายว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตัดสินใจ และพฤติกรรมการใช้บริการ โดยปัจจัยที่นิยมใช้ในการศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ ซึ่งอาจส่งผลต่อทัศนคติ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

Parasuraman, Zeithaml และ Malhotra (2005) ได้พัฒนาแบบจำลอง E-S-QUAL เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency) ความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability) ความครบถ้วนของการให้บริการ (Fulfillment) และความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล (Privacy)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2566) อธิบายว่า การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพควรให้ความสำคัญกับ การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การบูรณาการข้อมูลภาครัฐ การให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และการบริหารงานโดยใช้ข้อมูล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ DeLone & McLean (2003) Richard L. Oliver (1980, 1997) สมคิด บางโม (2558) Kotler & Keller (2016) A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, & Arvind Malhotra (2005) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (2566) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ทนายความผู้ใช้บริการระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม โดยอ้างอิงจากข้อมูลสถิติคดีที่ยื่นฟ้องผ่านระบบ e-Filing Version 4 ในเดือนมีนาคม 2569 จำนวน 62,281 คดี (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2569) ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสะท้อนปริมาณการใช้งานระบบของผู้ใช้บริการในช่วงเวลาที่ศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยตระหนักว่าทนายความ 1 คน อาจดำเนินการยื่นฟ้องได้มากกว่า 1 คดี ดังนั้น จำนวนคดีดังกล่าวจึงมิได้หมายถึงจำนวนบุคคลโดยตรง แต่ใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงสถิติในการประมาณขนาดประชากร เพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397.45 คน ผู้วิจัยจึงปัดขึ้นเป็น 398 คน ตามหลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้จำนวนเต็ม
และได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน เพื่อสำรองกรณีข้อมูลสูญหายหรือแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการ ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย ระยะเวลาการใช้งานระบบ e-Filing ของศาลยุติธรรม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพของระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ทั้งหมด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ในแต่ละระดับ 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของทนายความต่อระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ทั้งหมด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ 5 ระดับ เกณฑ์การวิเคราะห์การประเมินค่าแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามมาตราวัดแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) โดยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ กำหนดค่าดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 5 เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 1 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมายแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) พบว่า มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.81 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากทนายความผู้ใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม ในการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Forms เป็นเครื่องมือ ในการเก็บข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการติดตามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 30–45 วัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการนำมาศึกษาวิเคราะห์

3.3 ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของข้อมูล ก่อนดำเนินการจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติที่กำหนดไว้ในการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ของศาลยุติธรรม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การทดสอบสมมุติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ของศาลยุติธรรม ทดสอบด้วยสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ทดสอบตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาขนาดความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นจำนวนจริง (Continuous Variable) ระหว่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ของศาลยุติธรรม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4)

(n = 400)

คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ด้านความสะดวกในการใช้งาน	3.06	1.140	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็วของระบบ	3.04	0.840	ปานกลาง
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	3.22	0.880	ปานกลาง
4. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	3.82	0.790	มาก
5. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน	2.74	1.030	ปานกลาง
6. ด้านการเข้าถึงระบบ	3.35	0.790	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.20**	**0.780**	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing version 4) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.20, S.D. = 0.780) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 3.82, S.D. = 0.790) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงระบบ ($\bar{x}$ = 3.35, S.D. = 0.790) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ($\bar{x}$ = 3.22, S.D. = 0.880) ด้านความสะดวกในการใช้งาน ($\bar{x}$ = 3.06, S.D. = 1.140) ด้านความรวดเร็วของระบบ ($\bar{x}$ = 3.04, S.D. = 0.840) และด้านการสนับสนุนการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 2.74, S.D. = 1.030) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. การตอบสนองความคาดหวัง	3.24	1.240	ปานกลาง
2. ด้านประสบการณ์ใช้งาน	3.32	1.120	ปานกลาง
3. ด้านความตั้งใจใช้ต่อ	4.05	1.140	มาก
4. ด้านการแนะนำผู้อื่น	4.07	1.060	มาก
ภาพรวม	**3.67**	**1.010**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.67, S.D. = 1.010) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการแนะนำผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ = 4.07, S.D. = 1.060) รองลงมาคือ ด้านความตั้งใจใช้ต่อ ($\bar{x}$ = 4.05, S.D. = 1.140) ด้านประสบการณ์ใช้งาน ($\bar{x}$ = 3.32, S.D. = 1.120) และด้านการตอบสนองความคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{x}$ = 3.24, S.D. = 1.240) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามเพศ

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการตอบสนองความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	7.850	2	3.930	2.590	0.076
	ภายในกลุ่ม	602.040	397	1.520		
	รวม	609.900	399			
2. ด้านประสบการณ์ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4.530	2	2.270	1.800	0.166
	ภายในกลุ่ม	499.530	397	1.260		
	รวม	504.060	399			

3. ด้านความตั้งใจใช้ต่อ	ระหว่างกลุ่ม	22.990	2	11.500	9.230	0.000
	ภายในกลุ่ม	494.220	397	1.240		
	รวม	517.210	399			
4. ด้านการแนะนำผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	11.800	2	5.900	5.420	0.005
	ภายในกลุ่ม	432.400	397	1.090		
	รวม	444.200	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.730	2	4.360	4.360	0.130
	ภายในกลุ่ม	397.030	397	1.000		
	รวม	405.760	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามเพศ พบว่า ทนายความที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามอายุ

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
1. ด้านการตอบสนองความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	95.860	4	23.970	18.420	0.000
	ภายในกลุ่ม	514.040	395	1.300		
	รวม	609.900	399			

ตารางที่ 4 (ต่อ) แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามอายุ

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
2. ด้านประสบการณ์ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	44.520	4	11.130	9.570	0.000
	ภายในกลุ่ม	459.550	395	1.160		
	รวม	504.060	399			

3. ด้านความตั้งใจใช้ต่อ	ระหว่างกลุ่ม	35.840	4	8.960	7.350	0.000
	ภายในกลุ่ม	481.370	395	1.220		
	รวม	517.210	399			
4. ด้านการแนะนำผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	22.700	4	5.680	5.320	0.000
	ภายในกลุ่ม	421.490	395	1.070		
	รวม	444.200	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.580	4	2.390	2.390	0.051
	ภายในกลุ่ม	396.190	395	1.000		
	รวม	405.760	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามอายุ พบว่า ทนายความที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
1. ด้านการตอบสนองความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	72.650	2	36.320	26.840	0.000
	ภายในกลุ่ม	537.250	397	1.350		
	รวม	609.900	399			
2. ด้านประสบการณ์ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	39.460	2	19.730	16.860	0.000
	ภายในกลุ่ม	464.600	397	1.170		
	รวม	504.060	399			
3. ด้านความตั้งใจใช้ต่อ	ระหว่างกลุ่ม	9.760	2	4.880	3.820	0.023
	ภายในกลุ่ม	507.440	397	1.280		
	รวม	517.210	399			
4. ด้านการแนะนำผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	16.400	2	8.200	7.610	0.001
	ภายในกลุ่ม	427.800	397	1.080		
	รวม	444.200	399			

ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	27.610	2	13.800	14.490	0.000
	ภายในกลุ่ม	378.15	397	0.950		
	รวม	405.76	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย พบว่า ทนายความที่มีระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมายต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามระดับประสบการณ์ในการใช้งานระบบ

(n = 400)

ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)	**แหล่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig**
1. ด้านการตอบสนองความคาดหวัง	ระหว่างกลุ่ม	145.920	3	48.640	41.520	0.000
	ภายในกลุ่ม	463.970	396	1.170		
	รวม	609.900	399			
2. ด้านประสบการณ์ใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	111.990	3	37.330	37.700	0.000
	ภายในกลุ่ม	392.080	396	0.990		
	รวม	504.060	399			
3. ด้านความตั้งใจใช้ต่อ	ระหว่างกลุ่ม	96.020	3	32.010	30.090	0.000
	ภายในกลุ่ม	421.190	396	1.060		
	รวม	517.210	399			
4. ด้านการแนะนำผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	55.960	3	18.650	19.030	0.000
	ภายในกลุ่ม	388.240	396	0.980		
	รวม	444.200	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	85.160	3	28.390	35.060	0.000
	ภายในกลุ่ม	320.600	396	0.810		
	รวม	405.760	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานระบบ พบว่า ทนายความ ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 7 แสดงค่าสหสัมพันธ์คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) กับความพึงพอใจของทนายความ

คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์	**ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม**		
	Pearson Correlation (R)	**Sig. (2-tailed)**	**ระดับความสัมพันธ์**
1. ด้านความสะดวกในการใช้งาน	0.891**	0.000	สูง
2. ด้านความรวดเร็วของระบบ	0.726**	0.000	สูง
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	0.662**	0.000	ปานกลาง
4. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	0.588**	0.000	ปานกลาง
5. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน	0.700**	0.000	สูง
6. ด้านการเข้าถึงระบบ	0.688**	0.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม พบว่า คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของทนายความอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ตารางที่ 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	**สถิติที่ใช้ในการทดสอบ**	**ผลการทดสอบสมมติฐาน**	
		เป็นไปตาม	**ไม่เป็นไปตาม**
สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล			
1. เพศ	One-Way ANOVA F-test		✓
2. อายุ	,,		✓
3. ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย	,,	✓	
4. ประสบการณ์ในการใช้งานระบบ	,,	✓	

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)

1. ด้านความสะดวกในการใช้งาน	Pearson Correlation	✓
2. ด้านความรวดเร็ว	,,	✓
3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	,,	✓
4. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล	,,	✓
5. ด้านการสนับสนุนการใช้งาน	,,	✓
6. ด้านการเข้าถึงระบบ	,,	✓

จากตารางที่ 8 สรุปได้ว่า ทนายความผู้ใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม ที่ระดับการศึกษาหรือคุณวุฒิทางกฎหมาย และประสบการณ์ในการใช้งานระบบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในขณะที่ทนายความผู้ใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม ที่มีเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ =3.20) โดยด้านความปลอดภัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการเข้าถึงระบบ และด้านความน่าเชื่อถือของระบบส่วนด้านการสนับสนุนการใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ระดับความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x}$ = 3.67) โดยด้านการแนะนำผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านความตั้งใจใช้ต่อ ส่วนด้านการตอบสนองความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ทนายความที่มีระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมายและประสบการณ์ในการใช้งานระบบ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ขณะที่เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบกับความพึงพอใจ พบว่า คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของทนายความอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมาคือด้านความรวดเร็วของระบบ และด้านการสนับสนุนการใช้งาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) ของศาลยุติธรรม ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการประเมินสูงที่สุด ขณะที่ด้านการสนับสนุนการใช้งานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นต่อมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล อย่างไรก็ตาม การสนับสนุนผู้ใช้งาน เช่น การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา หรือการช่วยเหลือ เมื่อเกิดข้อขัดข้อง ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ จึงควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้งาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยธร โตพันธานนท์ และเกวลิน ศีลพิพัฒน์ (2567) ที่พบว่า คุณภาพของระบบ และการสนับสนุนผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-Filing โดยเฉพาะการ ให้คำแนะนำและการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา หากการสนับสนุนผู้ใช้งานไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ความพึงพอใจลดลง และสอดคล้องกับการศึกษาของ วนิดา แสงชวลิตร อรัญญา นาคหล่อ และสุพิชา ศรีสุคนธ์ (2567) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือของระบบ ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ของระบบ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing โดยผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับระบบที่มีความปลอดภัย มีความน่าเชื่อถือ และใช้งานได้สะดวก

2. ความพึงพอใจของทนายความต่อการใช้ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4)

ผลการวิจัยพบว่า ทนายความมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing Version 4) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการแนะนำผู้อื่นและความตั้งใจใช้ต่อ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้งานยอมรับประโยชน์ของระบบและเห็นว่าระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินคดี ลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แม้ว่าด้านการตอบสนองความคาดหวังจะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แต่ยังอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ายังมีประเด็นที่ผู้ใช้คาดหวังให้ระบบได้รับการปรับปรุง ทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และการให้บริการสนับสนุน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรารัศม์ รุ่งกิตติ์พิภัทร์ และจิระพงค์ เรืองกุน (2567) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของระบบ E-Filing ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลา และเพิ่มความสะดวก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ณรงค์วัฒน์ บุตรจันทร์, ธเนศ วัฒนกูล และ John Murphy (2568) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความสะดวก ความง่ายในการใช้งาน และคุณภาพของระบบ เป็นปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Filing โดยผู้ใช้จะพึงพอใจมากขึ้นเมื่อระบบมีความถูกต้อง ปลอดภัย และตอบสนองความต้องการได้ดี

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา หรือคุณวุฒิทางกฎหมาย และประสบการณ์ในการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของทนายความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาหรือคุณวุฒิทางกฎหมายแตกต่างกันย่อมมีพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจ และความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้และการประเมินคุณภาพของระบบ ขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบมากกว่าย่อมมีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการใช้งาน สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง และใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า จึงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ที่มี

ประสบการณ์น้อย ในทางตรงกันข้าม เพศและอายุไม่ส่งผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากระบบ e-Filing ได้รับการออกแบบให้มีมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ใช้งานทุกกลุ่ม สามารถเข้าถึงและใช้งานผ่านระบบออนไลน์ได้โดยไม่ขึ้นอยู่กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีการรับรู้และประเมินความพึงพอใจในทิศทางใกล้เคียงกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุกูล ศรีวรรณ (2568) ที่พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วของระบบ และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระบบที่มีการออกแบบให้ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้อย่างชัดเจน และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุขสันต์ โยแก้ว ปรีชา ปาโนรัมย์ และกุลกัลยา ศรีสุข (2568) ที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบการยื่นแบบภาษีผ่านระบบ e-Filing ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็วของระบบ และความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ใช้งานที่รับรู้ว่าระบบมีประสิทธิภาพและใช้งานง่ายจะมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจและยอมรับการใช้งานระบบมากขึ้น

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของทนายความ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของทนายความอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรวดเร็วของระบบ และด้านการสนับสนุนการใช้งาน แสดงให้เห็นว่า เมื่อระบบมีการออกแบบที่ใช้งานง่าย มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีการสนับสนุนผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล และการเข้าถึงระบบ ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของศาลยุติธรรม และส่งเสริมให้ผู้ใช้งานยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับกับการศึกษาของ ณฐพร เตนากุล และรชต สวนสวัสดิ์ (2565) พบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการใช้งาน ความรวดเร็ว และความง่ายของขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้ใช้งานที่รับรู้ว่าระบบสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ จะมีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องมากขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธรรมนูญ แสนสนาม และพรเทพ โฆษิตวรวุฒิ (2567) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของประชาชน โดยเฉพาะการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานสะดวก มีความน่าเชื่อถือ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ล้วนส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรพัฒนาระบบ e-Filing Version 4 ให้ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และมีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านความสะดวกในการใช้งานและความรวดเร็วของระบบ จึงควรปรับปรุงการออกแบบหน้าจอ (User Interface) ให้ใช้งานง่าย ลดจำนวนขั้นตอนในการยื่นคำคู่ความ เพิ่มความเร็วในการประมวลผลและการอัปโหลดลดเอกสาร รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพของเซิร์ฟเวอร์เพื่อลดปัญหาระบบล่าช้าหรือขัดข้อง ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก

1.2 ควรพัฒนาระบบสนับสนุนผู้ใช้งานให้ครอบคลุมและเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านการสนับสนุนการ ใช้งานได้รับการประเมินต่ำที่สุด จึงควรจัดทำคู่มือการใช้งานในรูปแบบเอกสาร อินโฟกราฟิก และวิดีโอสาธิตการใช้งาน พร้อมทั้งจัดอบรมออนไลน์หรือการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับทนายความ โดยเฉพาะผู้เริ่มใช้งาน นอกจากนี้ ควรจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ (Help

Desk) หรือระบบ Live Chat ที่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้ในเวลาราชการ รวมทั้งจัดทำระบบตอบคำถามอัตโนมัติ (FAQ หรือ Chatbot) สำหรับปัญหาที่พบบ่อย

1.3 ควรรักษาและพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าผลการวิจัยพบว่า ด้านความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการประเมินอยู่ในระดับสูง แต่ควรมีการพัฒนามาตรการด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ เช่น การยืนยันตัวตนแบบหลายขั้นตอน (Multi-Factor Authentication: MFA) การเข้ารหัสข้อมูล การแจ้งเตือนเมื่อมีการเข้าสู่ระบบจากอุปกรณ์ใหม่ และการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ทนายความ และผู้ใช้บริการในการดำเนินคดีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.4 ควรนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานมาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ดังนั้น ควรจัดให้มีระบบรับฟังความคิดเห็นหลังการใช้งาน ในแต่ละครั้ง เช่น แบบประเมินความพึงพอใจในระบบ ช่องทางเสนอแนะออนไลน์ หรือการประชุมรับฟังความคิดเห็นร่วม กับสภาทนายความ และผู้แทนผู้ใช้งาน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจและการยอมรับการใช้ระบบ e-Filing เช่น การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน ความไว้วางใจในระบบ และคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังผู้ใช้งานกลุ่มอื่น เช่น คู่ความ เจ้าหน้าที่ศาล หรือประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม

2.3 ควรดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาระบบ e-Filing ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ได้สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์จากศาสตรจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำในการค้นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ความสำเร็จเกิดขึ้นได้ด้วยการสนับสนุนจากครอบครัว และสำนักงานศาลยุติธรรม และขอขอบพระคุณทนายความที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จ ประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2558). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 15). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกา ว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134 ตอนพิเศษ 182 ง, หน้า 1–18.

ณฐพร เตนากุล, และ รชต สวนสวัสดิ์. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านระบบ E-Filing ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขตภาคตะวันออก เฉียงเหนือตอนบน 1. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 17(2), 195–216.

ณรงค์วัฒน์ บุตรจันทร์, ธเนศ วัฒนกูล, และ John Murphy. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบยื่นแบบและชำระภาษีออนไลน์ (e-Filing) สำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่หนองคาย. วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ, 16(32), 1–20.

ธรรมนูญ แสนสนาม, และ พรเทพ โฆษิตวรวุฒิ. (2567). อิทธิพลของคุณภาพบริการรัฐบาอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการเข้าร่วมและความพึงพอใจของประชาชน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 21(1), 135–148

ธันยธร โตพันธานนท์, และ เกวลิน ศีลพิพัฒน์. (2567). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบอีไฟล์ลิ่ง (e-Filing) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประจำปีภาษี 2565. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 50(1), 133–158.

บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.

พระธรรมนูญศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543. (2543). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 117 ตอน 44 ก, หน้า 1–10.

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 136 ตอน 67 ก, หน้า 57–72.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543. (2543). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 117 ตอน 74 ก, หน้า 1–12.

วนิดา แสงชวลิตร, อรัญญา นาคหล่อ, และสุพิชา ศรีสุคนธ์. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบ New e-Filing ในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี. วารสารสุทธิปริทัศน์, 38(1), 100–118.

ศรารัศม์ รุ่งกิตติ์พิภัทร์, และ จิระพงศ์ เรืองกุน. (2567). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต (E-Filing) ของนิติบุคคลในเขตสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 29. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 11(1), 63–78.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). แผนการพัฒนาระบบราชการของประเทศไทย (พ.ศ. 2566–2570).

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2565). ระบบยื่นคำฟ้องและส่งเอกสารคดีทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing). สำนักงานศาลยุติธรรม.

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2566). ระบบรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) ของศาลยุติธรรม. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2569, จาก https://efiling.coj.go.th

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2569). ประกาศสำนักงานศาลยุติธรรม เรื่อง เปิดใช้งานระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ e-Filing Version 4. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2569, จาก https://oja.coj.go.th/th/content/category/detail/id/14979/iid/530138

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2569). สถิติระบบรับ-ส่งอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) และระบบบริการออนไลน์ศาลยุติธรรม (CIOS) ประจำเดือนมีนาคม 2569. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2569, จาก Facebook.:https://www.facebook.com/photo?fbid=966677262758850&set =pcb.966678739425369

สำนักกฎหมายและวิชาการศาลยุติธรรม. (2560). ข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการยื่น ส่ง และรับคำคู่ความและเอกสารทางระบบรับส่งอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560.

สุขสันต์ โยแก้ว, ปรีชา ปาโนรัมย์, และ กุลกัลยา ศรีสุข. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านระบบ e-Filing กรมสรรพากร กรณีศึกษาผู้เสียภาษี ในจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารรัตนบัณฑิต, 7(1), 94–106.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297–334.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9–30.

Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. American Journal of Theoretical and Applied Statistics, 5(1), 1–4. https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Reading, MA: Addison-Wesley.

Hinkle, D. E., Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2003). Applied statistics for the behavioral sciences (5th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Harlow, England: Pearson Education Limited.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. Archives of Psychology, 22(140), 1–55.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. New York, NY: McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. Journal of Service Research, 7(3), 213–233.

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

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

Factors Affecting the Work Efficiency of Personnel inthe Office of the Registrar Ministry of Defence

ภูมิ แก้วกำพล[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม1
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม2
Email: mpa_68501355@spumail.net[1], chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) ศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 4) ศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 215 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนนโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กรมเสมียนตรา

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the level of work motivation among personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Defence; (2) investigate the level of work performance efficiency; (3) examine the motivational factors affecting work performance efficiency; and (4) investigate the hygiene factors affecting work performance efficiency among personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Defence. This study employed a survey research design. Data were collected using questionnaires from 215 personnel, with the sample

size determined using Yamane's formula. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The findings revealed that both the overall level of work motivation and work performance efficiency were at the highest level. The hypothesis testing indicated that the motivational factors of achievement, recognition, and the work itself had a positive and statistically significant effect on work performance efficiency at the 0.05 level. In contrast, responsibility and advancement did not significantly affect work performance efficiency. Regarding hygiene factors, supervision and interpersonal relationships with colleagues had a positive and statistically significant effect on work performance efficiency at the 0.05 level. However, organizational policies and administration, the working environment, and job security did not have a statistically significant effect on work performance efficiency.

Keywords: Work Motivation, Motivational Factors, Hygiene Factors, Work Performance, Directorate of Military Administration

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติภารกิจหลักในการสร้างผลสัมฤทธิ์ขององค์กร แม้องค์กรจะมีงบประมาณ เทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัย แต่หากบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงต้องมุ่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ (Armstrong, 2020; Robbins & Judge, 2022)

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และนโยบายการบริหารราชการ ส่งผลให้การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องให้ความสำคัญ โดยยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 และแผนพัฒนาระบบราชการได้กำหนดแนวทางในการยกระดับสมรรถนะบุคลากรภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองต่อภารกิจของประเทศได้อย่างมีประสิทธิผล (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2566)

กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการบริหารงานของกระทรวงกลาโหม ทั้งด้านงานกำลังพล งานสารบรรณ งานทะเบียน และการบริหารเอกสารราชการ ซึ่งล้วนเป็นภารกิจที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความละเอียดรอบคอบ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ และแบบธรรมเนียมของทางราชการทหารได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีบทบาทต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและการลดความไม่พึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่งานวิจัยที่ผ่านมาแม้จะพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหลายองค์กร แต่การศึกษาในบริบท

ของกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ยังมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งที่หน่วยงานมีลักษณะภารกิจและโครงสร้างการบังคับบัญชาเฉพาะแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐทั่วไป (Herzberg et al., 1959; Robbins & Judge, 2022)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่ออธิบายอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดความตั้งใจ ความพยายาม และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร Robbins และ Judge (2022) อธิบายว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่กำหนดระดับความเข้มข้น ทิศทาง และความต่อเนื่องของความพยายามในการบรรลุเป้าหมาย ขณะที่ Armstrong (2020) เห็นว่า องค์กรที่สามารถสร้างแรงจูงใจได้อย่างเหมาะสม จะช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร ลดอัตราการลาออก และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

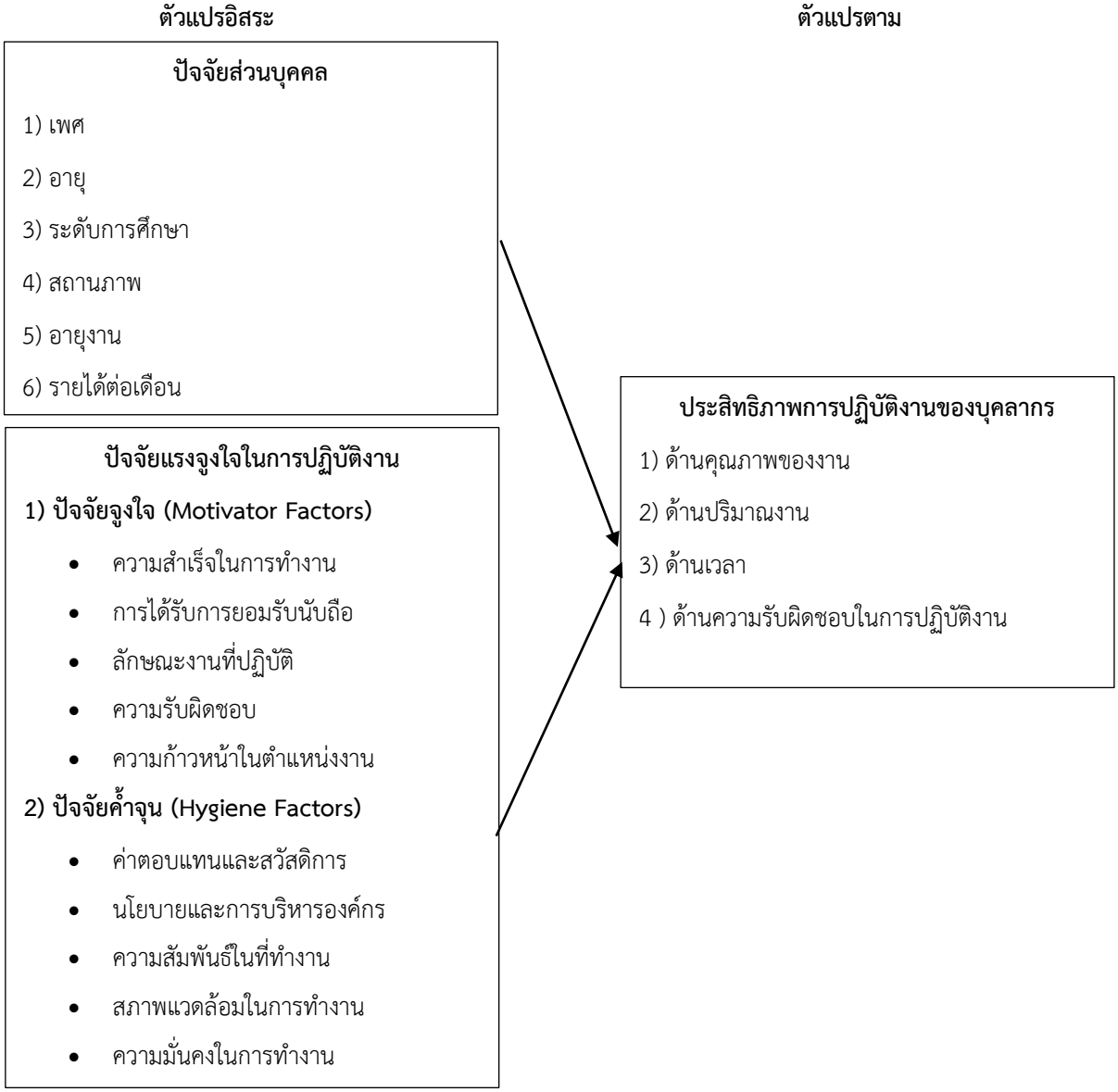
การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg et al., 1959) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ นโยบายและการบริหารองค์กร ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน โดย Herzberg et al. (1959) อธิบายว่า ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่ช่วยสร้างความพึงพอใจและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุนแม้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้โดยตรง แต่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานและเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2022) ที่เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหลายองค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่ศึกษาในบริบทของกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ยังมีอยู่อย่างจำกัด ทั้งที่หน่วยงานดังกล่าวมีลักษณะภารกิจและโครงสร้างการบังคับบัญชาเฉพาะแตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐทั่วไป ผู้วิจัยจึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นกรอบ

แนวคิดในการศึกษา เพื่ออธิบายอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยกำหนดให้ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เป็นตัวแปรอิสระ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม จำนวน 462 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้สมาชิกทุกคนในประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกอย่างเท่าเทียมกัน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน (3) ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และ (4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะข้อคำถามในส่วนที่ 2–4 เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert (1932) แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.67–1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.97

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานกับกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรที่ได้รับการคัดเลือก และรวบรวมแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยคำนึงถึงจริยธรรมการวิจัยและการรักษาความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด

1) ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความสำเร็จในการทำงาน	4.39	0.43	มากที่สุด
การได้รับการยอมรับนับถือ	4.37	0.44	มากที่สุด
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4.36	0.45	มากที่สุด
ความรับผิดชอบ	4.42	0.40	มากที่สุด
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	4.40	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**0.28**	**มากที่สุด**

ระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.28) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.40) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.41) ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.43) การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.44) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.45) ปรากฏดังตารางที่ 1

2) ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.34	0.44	มากที่สุด
นโยบายและการบริหารองค์กร	4.38	0.42	มากที่สุด
ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	4.40	0.41	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.37	0.43	มากที่สุด
ความมั่นคงในการทำงาน	4.44	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**0.28**	**มากที่สุด**

ระดับปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.39, S.D. = 0.28) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.44, S.D. = 0.41) ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ($\bar{x}$ = 4.40, S.D. = 0.41) นโยบายและการบริหารองค์กร ($\bar{x}$ = 4.38, S.D. = 0.42) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.37, S.D. = 0.43) และค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.44) ปรากฏดังตารางที่ 2

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพของงาน	4.39	0.35	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.38	0.36	มากที่สุด
ด้านเวลา	4.61	0.39	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.56	0.34	มากที่สุด
ภาพรวมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	**4.49**	**0.20**	**มากที่สุด**

ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.49 ; S.D. = 0.20) เมื่อจำแนกรายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านเวลา ($\bar{x}$ = 4.61 ; S.D. = 0.39) ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.56 ; S.D. = 0.34) ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}$ = 4.39 ; S.D. = 0.35) และด้านปริมาณงาน ($\bar{x}$ = 4.38 ; S.D. = 0.36) ปรากฏดังตารางที่ 3

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	B	β	t	Sig.
ความสำเร็จในการทำงาน	0.092	0.201	2.905	0.004*
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.061	0.136	2.089	0.038*
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.072	0.165	2.439	0.016*
ความรับผิดชอบ	0.059	0.119	1.831	0.069
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.054	0.112	1.603	0.110

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (β = 0.201, Sig. = 0.004) การได้รับการยอมรับนับถือ (β = 0.136, Sig. = 0.038) และลักษณะงานที่ปฏิบัติ (β = 0.165, Sig. = 0.016) ส่วนความรับผิดชอบ (Sig. = 0.069) และความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Sig. = 0.110) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปรากฏดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน	B	β	t	Sig.
ค่าคงที่	3.165	-	16.317	.000*
นโยบายและการบริหารงาน	0.052	0.105	1.572	.118
การบังคับบัญชา	0.109	0.240	3.452	.001*
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.077	0.166	2.450	.015*
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.035	0.079	1.090	.277
ความมั่นคงในการทำงาน	0.028	0.063	0.922	.358

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การบังคับบัญชา (β = 0.240, Sig. = .001) และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (β = 0.166, Sig. = .015) ส่วนนโยบายและการบริหารงาน (Sig. = .118) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Sig. = .277) และความมั่นคงในการทำงาน (Sig. = .358) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า บุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีของ Herzberg ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ปัจจัยค้ำจุนด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงานไม่พบอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็น

ว่าการส่งเสริมแรงจูงใจจากลักษณะงานและความสัมพันธ์ในการทำงานมีความสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม เป็นหน่วยงานที่มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงาน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านนโยบาย การบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในอาชีพ จึงทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช อินสุ่ม และอนันต์ ธรรมชาลัย (2568) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์เพชร์ โพธิ์พูนศักดิ์ และมัตธิมา กรงเต้น (2567) ที่พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมการเงินกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

2. ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงานตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม มีความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และระเบียบการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถวางแผนและบริหารจัดการงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัตติกมาส กิ่งแก้ว และกมลวรรณ วรรณธนัง (2568) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยนุช อินสุ่ม และอนันต์ ธรรมชาลัย (2568) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ การบังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ได้รับโอกาสในการแสดงศักยภาพ ได้รับการยอมรับในผลงาน และได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ จะเกิดความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

ขณะเดียวกัน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน และบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ยังช่วยเสริมสร้างความร่วมมือ ความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาพร วงศ์อาจ และโชติ บดีรัฐ (2565) ที่พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์เพชร์ โพธิ์พูนศักดิ์ และมัตธิมา กรงเต้น (2567) ที่พบว่า ปัจจัยค้ำจุน โดยเฉพาะการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมและรักษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการส่งเสริมความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับในผลงาน และการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่มปัจจัยจูงใจ ดังนั้น ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับมอบหมายงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ มีอำนาจในการตัดสินใจตามขอบเขตหน้าที่ และสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบและความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

1.3 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในกลุ่มปัจจัยค้ำจุน ดังนั้น กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ควรรักษาและพัฒนานโยบายด้านสวัสดิการ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ และระบบการบริหารงานที่เป็นธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

1.4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งปัจจัยค้ำจุนด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบการบังคับบัญชา และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ภาวะผู้นำองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงกลาโหม หรือหน่วยงานภาครัฐประเภทอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และนำผลการศึกษามาใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2.3 ควรใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถอธิบายสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัตติกมาส กิ่งแก้ว, และ กมลวรรณ วรรณธนัง. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3*(5), 809–827.

กาญจนาพร วงศ์อาจ, และ โชติ บดีรัฐ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านงานธุรการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด ในเขตพื้นที่ภาค 6. *วารสารพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่, 7*(5), 1–14.

ปิยนุช อินสุ่ม, และ อนันต์ ธรรมชาลัย. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11*(3), 97–110.

พันธุ์เพชร์ โพธิ์พูนศักดิ์, และ มัตธิมา กรงเต้น. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำรายงาน การเงินของบุคลากรกรมการเงินกลาโหม สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม. *Journal of Roi Kaensarn Academi, 9*(8), 1110–1119.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). *แผนการพัฒนาระบบราชการของประเทศไทย*.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580*.

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

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

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 22*(140), 1–55.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

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

ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

Factors of Work Skills, Communication Skills, and Innovation Affecting the Administrative Effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province

วิลาสินี ฟูตั้ง[1], ไชยา ยิ้มวิไล[2]
Wilasinee Futang[1], Chaiya Yimwilai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: herefern1918@gmail.com [1], Chaiya.yi@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (2) ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (3) เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 126 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.00 , S.D. = 0.57) (2) ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05 , S.D. = 0.60) (3) บุคลากรที่มีเพศ และตำแหน่งหรือระดับสายงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกัน และ (4) ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 84.60 (R^2 = 0.846) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้นวัตกรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานมากที่สุด รองลงมา คือ ทักษะการสื่อสาร ส่วนทักษะการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน , ทักษะการสื่อสาร , นวัตกรรม ,ประสิทธิผลการบริหารงาน

ABSTRACT

This quantitative research aimed to: (1) examine the levels of work skills, communication skills, and the use of innovation in work among personnel of Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) in Pak Kret District, Nonthaburi Province; (2) examine the level of administrative effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province; (3) compare the administrative effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by personal factors; and (4) examine the effects of work skills, communication skills, and the use of innovation in work on the administrative effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province. The sample consisted of 126 personnel from Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province. Data were collected using a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, including one-way analysis of variance (One-way ANOVA), Pearson's product-moment correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) the overall level of work skills, communication skills, and the use of innovation in work among the personnel was high (Mean = 4.00, S.D. = 0.57); (2) the overall level of administrative effectiveness of Subdistrict Administrative Organizations in Pak Kret District, Nonthaburi Province, was high (Mean = 4.05, S.D. = 0.60); (3) personnel with different genders and positions or job levels demonstrated statistically significant differences in administrative effectiveness at the .05 significance level, whereas no statistically significant differences were found among personnel with different ages, educational levels, or lengths of work experience; and (4) work skills, communication skills, and the use of innovation in work collectively explained 84.60% of the variance in administrative effectiveness (R^2 = 0.846), with statistical significance at the .05 level. When considered individually, the use of innovation in work had the strongest positive effect on administrative effectiveness, followed by communication skills, whereas work skills did not have a statistically significant effect on administrative effectiveness.

Keywords: Work Skills, Communication Skills, Innovation, Administrative Effectiveness

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทยที่มีบทบาทสำคัญในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ระดับพื้นที่ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการพัฒนารูปแบบการบริหารของ “สภาตำบล” ซึ่งเดิมมีอำนาจหน้าที่จำกัด ต่อมาได้มีการยกระดับเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เพื่อให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลยังสอดคล้องกับแนวคิดการกระจายอำนาจตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่มุ่งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่น ในด้านบทบาทหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจครอบคลุมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมของประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ยังมี

บทบาทในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส รวมถึงการเป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการเสริมสร้างประชาธิปไตยในระดับฐานรากของสังคมไทย

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การบริหารงานภาครัฐทั้งในระดับส่วนกลางและระดับท้องถิ่นต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงถูกคาดหวังให้มีความสามารถในการบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที (Pollitt & Bouckaert, 2017) จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดที่มีลักษณะกึ่งเมืองและเมือง มีการขยายตัวของชุมชนเมืองอย่างรวดเร็ว มีความหนาแน่นของประชากรสูง และมีความหลากหลายทางสังคมและเศรษฐกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จึงต้องรับภารกิจด้านการให้บริการสาธารณะที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การบริการสังคม และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การบริหารงานภายในองค์กรจึงไม่สามารถพึ่งพาเพียงกฎ ระเบียบ และโครงสร้างแบบดั้งเดิมได้ หากแต่จำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของบุคลากรในหลายมิติ โดยเฉพาะทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงาน (OECD, 2019) แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และแนวคิดการบริหารภาครัฐเชิงผลลัพธ์ (Results-Based Management) ให้ความสำคัญกับ "ประสิทธิผลขององค์กร" มากกว่าการยึดติดกับกระบวนการหรือปัจจัยนำเข้า โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชน ภายใต้แนวคิดดังกล่าว บุคลากรภาครัฐถูกมองว่าเป็น "ทรัพยากรเชิงกลยุทธ์" ที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร มากกว่าจะเป็นเพียงผู้ปฏิบัติตามคำสั่ง

นอกจากนี้ ความคาดหวังของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็ว โปร่งใส และการมีส่วนร่วม ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่ไปกับการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรม ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่อาจส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร

ดังนั้น การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี" จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยสะท้อนภาพรวมศักยภาพการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทพื้นที่จริง และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรและระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2.เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3.เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของบุคลากร

4.เพื่อศึกษาทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ทักษะการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ทักษะการสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

3. นวัตกรรมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

4. บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างตามภารกิจ องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จำนวน 4 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 126 คน โดยทำการคำนวณจากจำนวนประชากรในพื้นที่ทั้งหมด 183 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2569 งานการจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 4 แห่ง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดจากการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน จากนั้นดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ประชากรทุกคนมีโอกาสได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร นวัตกรรมการทำงาน และประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงาน

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตำแหน่ง/ระดับสายงาน

3.1.2 ทักษะการทำงาน ได้แก่ ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การวางแผนและจัดลำดับความสำคัญของงาน

3.1.3 ทักษะการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร ความชัดเจนในการถ่ายทอดข้อมูล การประสานงานระหว่างหน่วยงาน

3.1.4 นวัตกรรมการทำงาน ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน การปรับปรุงกระบวนงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง

3.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความสำเร็จของงานตามระยะเวลา คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของประชาชน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย องค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ดและองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด

5. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เดือน มีนาคม - ตุลาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

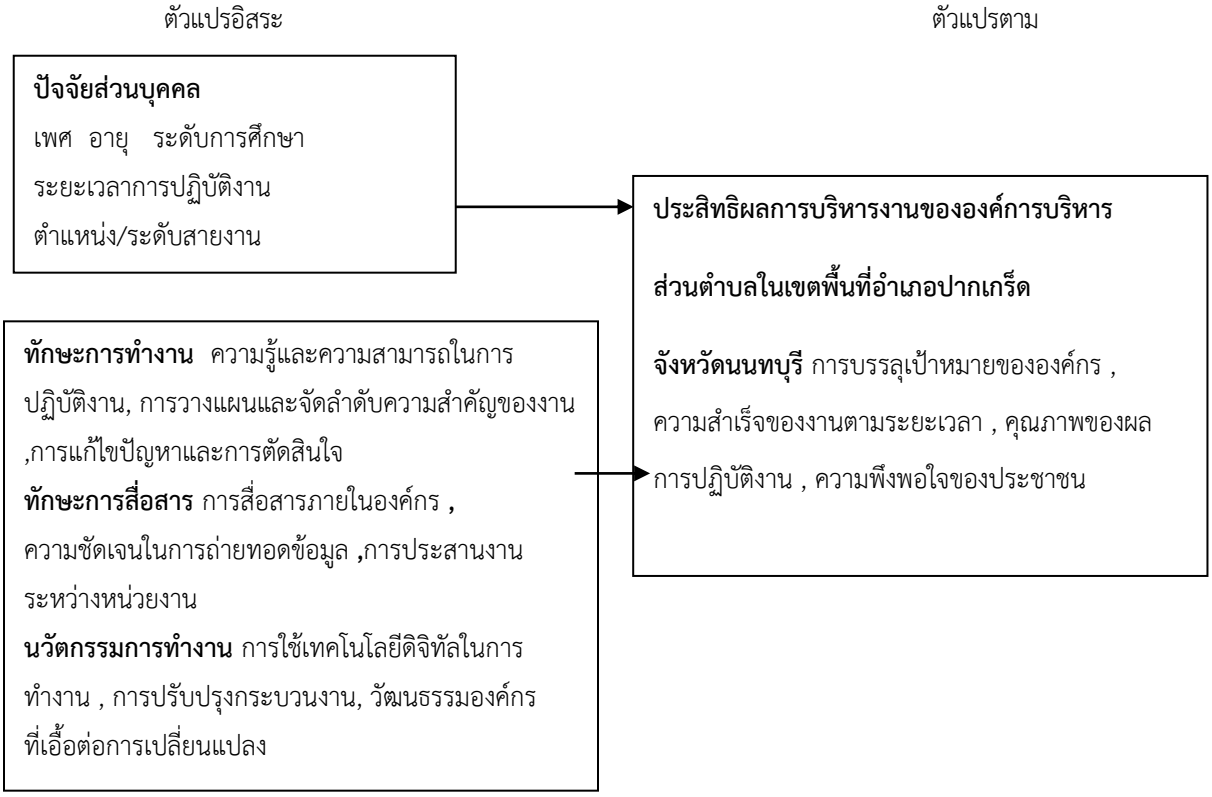
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ทักษะการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของศักยภาพบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะในภาครัฐที่ต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงนโยบาย แนวคิดเรื่องทักษะการทำงานมักเชื่อมโยงกับแนวคิด สมรรถนะ (Competency) Richard E. Boyatzis (2008) อธิบายว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้เหนือมาตรฐาน ขณะที่ Michael Armstrong (2020) ระบุว่าทักษะการทำงานครอบคลุมทั้งทักษะเชิงเทคนิค ทักษะการคิด และทักษะด้านพฤติกรรมในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทักษะการทำงานที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม และความรับผิดชอบ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการสำคัญที่เชื่อมโยงบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน แนวคิดด้านการสื่อสารองค์กรเน้นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความคลาดเคลื่อน เพิ่มความเข้าใจ และสนับสนุนการตัดสินใจ Stephen P. Robbins และ Timothy A. Judge (2017) อธิบายว่าการสื่อสารที่ดีต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง และเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารสองทางนอกจากนี้ แนวคิด Two-way Communication ชี้ให้เห็นว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสื่อสาร จะช่วยเพิ่มความผูกพันและประสิทธิภาพในการทำงาน (Clampitt et al., 2000) ในบริบทภาครัฐ การสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงานโดยรวม

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมการทำงาน นวัตกรรมการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในภาครัฐที่ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการของประชาชน Organisation for Economic Co-operation and Development (2018) อธิบายนวัตกรรมว่าเป็นการนำแนวคิดหรือวิธีการใหม่มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ผลผลิต หรือบริการ ขณะที่ Fariborz Damanpour และ Schneider (2009) พบว่า นวัตกรรมในองค์กรภาครัฐมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร โดยเฉพาะเมื่อได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ แนวคิด Digital Government ยังเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงการบริหารงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส รวดเร็ว และตอบสนองประชาชนได้ดีขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงาน ประสิทธิผลขององค์กรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริหารงาน โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น Robert S. Kaplan และ David P. Norton (1996) เสนอแนวคิด Balanced Scorecard ซึ่งใช้ประเมินผลการดำเนินงานในหลายมิติ ขณะที่ Talbot H. Poister (2010) ระบุว่าประสิทธิผลขององค์กรภาครัฐควรพิจารณาทั้งด้านผลลัพธ์ คุณภาพงาน และความพึงพอใจของประชาชน ดังนั้น ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นผลลัพธ์ของการบริหารทรัพยากร การจัดการกระบวนงาน และศักยภาพของบุคลากร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลบางตะไนย์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองข่อย องค์การบริหารส่วนตำบลอ้อมเกร็ด และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเกร็ด รวมจำนวนทั้งสิ้น 183 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2569 จากงานการเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 4 แห่ง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดจากการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน จากนั้นดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ประชากรทุกคนมีโอกาสได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน

2. เครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร นวัตกรรม และประสิทธิผลการบริหารงาน

2. ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากตำรา เอกสารและ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร นวัตกรรม และประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อนำมาเป็นแนวทางและสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง/ระดับสายงาน โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ปัจจัยด้านทักษะการสื่อสาร และปัจจัยด้านนวัตกรรมการทำงาน โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด
4 หมายถึง มาก
3 หมายถึง ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตัวแปรที่วัดแบบมาตรประมาณค่านั้น มีการกำหนดช่วงคะแนนในการแปลค่าดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 มีหมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามปลายเปิด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้คำแนะนำ ตรวจแก้ไข สำนวนภาษาและความถูกต้องและปรับปรุง ให้เหมาะสมในด้านเนื้อหา ความชัดเจน ความครอบคลุมของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดลอง (Try out) ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ประชากรเป้าหมาย แต่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน แล้ว นำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbrach' Alpha) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.977 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงถือได้ว่า แบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการสำรวจเก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 126 คน โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางแอปพลิเคชัน Line แล้วให้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบ Google Forms

2. ติดตามการตอบแบบสอบถามผ่านทางแอปพลิเคชัน Line ของนักทรัพยากรบุคคล ทั้ง 4 แห่ง

3. เมื่อครบตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบของ Google Form เพื่อดูความถูกต้องและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ดึงข้อมูลจาก Google Forms ออกมาเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. ผู้วิจัยทำการแปลงข้อมูลที่ได้ให้อยู่ในรูปแบบของตัวเลข เพื่อความสะดวกในการนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับของตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

- ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหรือระดับสายงาน

- ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร การใช้นวัตกรรมในการทำงาน และประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อใช้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนี้

- One-Way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารงานของบุคลากรที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งหรือระดับสายงาน

- Pearson Product Moment Correlation Coefficient ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร การใช้นวัตกรรมในการทำงาน และประสิทธิผลการบริหารงาน

- Multiple Regression Analysis ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การ

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร (2) ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (3) เปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงานของบุคลากร และ (4) ศึกษาอิทธิพลของทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต

พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 126 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและการใช้นวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (n = 126)

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1. ทักษะการทำงาน	3.99	0.62	มาก
2. ทักษะการสื่อสาร	3.97	0.62	มาก
3. นวัตกรรมการทำงาน	4.04	0.61	มาก
รวม	**4.00**	**0.57**	**มาก**

ตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$= 4.00 , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ นวัตกรรมการทำงาน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$= 4.04 , S.D. = 0.61) รองลงมา คือ ทักษะการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.99 , S.D. = 0.62) และน้อยที่สุด ทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}$= 3.97 , S.D. = 0.62)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (n = 126)

ประสิทธิผลการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น
1.การบรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.03	0.62	มาก
2.ความสำเร็จของงานตามระยะเวลา	4.07	0.62	มาก
3.คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน	4.05	0.63	มาก
4.ความพึงพอใจของประชาชน	4.04	0.65	มาก
รวม	**4.05**	**0.60**	**มาก**

ตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.05 , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสำเร็จของงานตามระยะเวลา ($\bar{X}$ = 4.07 , S.D. = 0.62) รองลงมา คือ คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$= 4.05 , S.D. = 0.63) ความพึงพอใจของประชาชน ($\bar{X}$ = 4.04 , S.D. = 0.65) และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X}$= 4.03 , S.D. = 0.62) ตามลำดับ

3 ผลการวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (n=126)

ตัวแปรอิสระ	B	S.E.	β	t	Sig.	VIF	ผลการทดสอบ
ค่าคงที่	.264	.151	-	1.752	0.082	-	-
ทักษะการทำงาน	.101	.057	.104	1.782	0.077	2.697	ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1
ทักษะการสื่อสาร	.302	.078	.312	3.894	<.001	5.075	ยอมรับสมมติฐานที่ 2
นวัตกรรมการทำงาน	.540	.077	.547	6.991	<.001	4.851	ยอมรับสมมติฐานที่ 3

หมายเหตุ: Sig. < .001

ตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้ร้อยละ 84.60 (R^2 = 0.846) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า

1.สมมติฐานที่ 1 ทักษะการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.104 มีค่า t = 1.782 และค่า Sig. = 0.077 ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่า ทักษะการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 1

2.สมมติฐานที่ 2 ทักษะการสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ทักษะการสื่อสารมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.312 มีค่า t = 3.894 และค่า Sig. < .001 แสดงว่า ทักษะการสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

3.สมมติฐานที่ 3 นวัตกรรมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า นวัตกรรมการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.547 มีค่า t = 6.991 และค่า Sig. < .001 แสดงว่า นวัตกรรมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 4 แบบจำลองการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

R^2	Adjusted R^2	F	df1	df2	p
0.846	0.842	223	3	122	<.001

หมายเหตุ: R^2 = 0.846, Adjusted R^2 = 0.842, F = 223

ตารางที่ 4 พบว่า แบบจำลองการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณมีความเหมาะสมและมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า R^2 เท่ากับ 0.846 และค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.842 แสดงว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรม สามารถร่วมกันอธิบาย

ความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 84.60 และเมื่อปรับค่าตามจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละ 84.20 และร้อยละ 15.80 เป็นความแปรปรวนที่เกิดจากปัจจัยอื่นนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษา ทั้งนี้ ผลการทดสอบความมีนัยสำคัญของแบบจำลองโดยรวมพบว่า ค่า F เท่ากับ 223 และมีค่า $p < .001$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าแบบจำลองการถดถอยโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสารและนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 126)

ปัจจัยส่วนบุคคล	df ระหว่างกลุ่ม	df ภายในกลุ่ม	F	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	2	123	3.537	.032	แตกต่าง
อายุ	3	122	1.584	.197	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	3	122	1.431	.237	ไม่แตกต่าง
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4	121	2.431	.051	ไม่แตกต่าง
ตำแหน่ง/ระดับสายงาน	3	122	4.040	.009	แตกต่าง

ตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการบริหารงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะงาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F=3.537 และค่า Sig. = .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 บุคลากรที่มี ตำแหน่ง/ระดับสายงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า F=4.040 และค่า Sig. = .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 ขณะที่บุคลากรที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า F=1.584 และค่า Sig. = .197 ซึ่งมากกว่า .05 บุคลากรที่มี ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า F=1.431 และค่า Sig. = .237 ซึ่งมากกว่า .05 และบุคลากรที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่า F=2.431 และค่า Sig. = .051 ซึ่งมากกว่า .05 แม้จะมีค่าใกล้เคียงกับระดับนัยสำคัญ .05

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า สมมติฐานที่ 4 ยอมรับเป็นบางส่วน ได้แก่ บุคลากรที่มีเพศ และตำแหน่ง/ระดับสายงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 126 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

1. บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นวัตกรรมการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ทักษะการทำงาน และทักษะการสื่อสาร ตามลำดับ โดยทักษะการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.99 ทักษะการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 3.97 และนวัตกรรมการทำงานมีค่าเฉลี่ย 4.04

2. ระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับ [โปรดระบุระดับและค่าเฉลี่ยจากตารางประสิทธิผลการบริหารงาน] ทั้งนี้ ประสิทธิผลการบริหารงานในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความสำเร็จของงานตามระยะเวลา คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของประชาชน

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ และตำแหน่งหรือระดับสายงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการบริหารงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานที่ 4 จึงได้รับการยอมรับเพียงบางส่วน

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการบริหารงานได้ร้อยละ 84.60 โดยนวัตกรรมการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะการสื่อสาร

อภิปรายผล

1. ระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และนวัตกรรมการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยนวัตกรรมการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือทักษะการทำงาน และทักษะการสื่อสาร ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน การวางแผน การแก้ไขปัญหา การสื่อสารและประสานงาน ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ การที่นวัตกรรมการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ดได้มีการปรับตัวตามนโยบายการพัฒนาระบบราชการดิจิทัลและการบริหารภาครัฐแนวใหม่ โดยส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน การสื่อสารภายในองค์กร และการให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ส่งผลให้บุคลากรมีความคุ้นเคยและสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Damanpour และ Schneider (2009) ซึ่งอธิบายว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003)

เรื่องการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations) ที่ระบุว่า การยอมรับและการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. ทักษะการสื่อสารที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการดำเนินภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz (1974) ที่เสนอว่า ทักษะการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) เป็นทักษะสำคัญของบุคลากรทุกระดับ เนื่องจากช่วยให้เกิดความร่วมมือ การประสานงาน และการทำงานเป็นทีม อันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิผล

ดังนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ดมีศักยภาพในการปฏิบัติงานทั้งด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร และการใช้นวัตกรรมอยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการยกระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการไทยที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการภาครัฐด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Digital Government)

3. ทักษะการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารงาน แต่ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ดส่วนใหญ่มีระดับทักษะการทำงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน เนื่องจากได้รับการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานราชการเดียวกัน รวมทั้งได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามหลักเกณฑ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ความแตกต่างของทักษะการทำงานไม่มากพอที่จะอธิบายความแตกต่างของประสิทธิผลการบริหารงานได้อย่างชัดเจน อีกทั้ง ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านการสื่อสาร การประสานงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม และความสามารถในการประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้น แม้ว่าบุคลากรจะมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ได้ ก็อาจไม่ส่งผลให้ประสิทธิผลการบริหารงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert L. Katz (1974) ที่อธิบายว่า แม้ทักษะด้านวิชาชีพ (Technical Skill) จะเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิบัติงาน แต่ประสิทธิผลขององค์กรยังขึ้นอยู่กับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) และทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) ซึ่งช่วยให้เกิดการประสานงานและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าในบริบทขององค์กรสมัยใหม่

4. ทักษะการสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กร ความชัดเจนในการถ่ายทอดข้อมูล และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้รวดเร็วและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ลักษณะการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย ทั้งภายในองค์กร

หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน ลดความขัดแย้ง และสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins และ Judge (2019) ที่อธิบายว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายขององค์กร สร้างความร่วมมือ ลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Clampitt (2016) ที่เสนอว่า การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนปัญหา และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารงานและประสิทธิผลขององค์กร

5. นวัตกรรมการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการบริหารงานสูงที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนากระบวนการทำงาน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง มีบทบาทสำคัญต่อการยกระดับประสิทธิผลขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า การนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการประชาชน การรับเรื่องร้องเรียน การติดตามโครงการ และการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการให้บริการ เพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และส่งเสริมความโปร่งใสในการบริหารงาน ขณะเดียวกัน การส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดใหม่และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ยังช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Damanpour และ Schneider (2009) ที่อธิบายว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรภาครัฐมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากนวัตกรรมช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และเสริมสร้างศักยภาพในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003) ที่เสนอว่า การยอมรับและการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบในการบริหารจัดการได้อย่างยั่งยืน

ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าทักษะการทำงานจะเป็นพื้นฐานสำคัญของการปฏิบัติงาน แต่ในบริบทของการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทักษะการสื่อสารและการใช้นวัตกรรมการทำงานเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญยิ่งกว่าในการยกระดับประสิทธิผลการบริหารงาน เนื่องจากช่วยให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัว ลดข้อผิดพลาด ส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมดิจิทัล

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดทำแผนพัฒนานวัตกรรมการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในงานบริการประชาชน งานสารบรรณ งานรับเรื่องร้องเรียน งานติดตามโครงการ และการจัดเก็บฐานข้อมูล เพื่อยกระดับประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กร

2. ควรปรับปรุงกระบวนงานให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และกำหนดระยะเวลาให้บริการที่ชัดเจน โดยนำระบบติดตามงาน (Dashboard) หรือระบบบริหารงานดิจิทัลมาใช้ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถติดตามความก้าวหน้าของงานได้อย่างต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

3. ควรพัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจน รวดเร็ว และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบฐานข้อมูลกลาง หรือช่องทางสื่อสารงานอย่างเป็นทางการ เพื่อให้การประสานงานและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอ จังหวัด หรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาในบริบทที่หลากหลาย

2. ควรศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง (Multiple Data Sources) ร่วมกัน เช่น ผลการปฏิบัติงานจริง ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ระยะเวลาการให้บริการ จำนวนข้อร้องเรียน และระดับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้การประเมินผลมีความครอบคลุมและสะท้อนประสิทธิผลการบริหารงานได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดตลอดระยะเวลาการดำเนินการศึกษา ส่งผลให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ แนวคิด และประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีทุกแห่ง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.

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

Damanpour, F., & Schneider, M. (2009). Characteristics of innovation and innovation adoption in public organizations: Assessing the role of managers. *Public Administration Review, 69*(3), 495–507.

Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Prentice-Hall.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Harvard Business School Press.

OECD. (2019). *Innovation skills and leadership in public sector governance*. OECD Publishing.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform*. Oxford University Press.

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

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.

คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

The Quality of Work Life Affecting The Work Efficiency of The Tax Collection Standard and Development Office 1 of The Excise Department

อนันตชัย สัจจพงษ์[1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Anandhachai Sujjapongse[1], Surachai Sirikrai[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1],
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: Anandhachai@gmail.com [1], surachai.si@spu.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3) ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งสิ้น 84 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA หรือ F-test) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน 3) ผลการศึกษาอิทธิพลพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะปัจจัยคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53 อันสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสมดุลในชีวิตและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, บุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) examine the levels of the quality of work life and work efficiency of personnel at the Bureau of Tax Collection Standard and Development 1, Excise Department; 2) compare the work efficiency of the personnel based on personal factors, including gender, age, educational level, position level, duration of employment, and average monthly income; and 3) investigate the influence of the quality of work life on the work efficiency of the personnel. This quantitative research utilized a questionnaire as the research instrument for data collection. The sample consisted of 84 personnel from the Bureau of Tax Collection Standard and Development 1, Excise Department. The data were analyzed using descriptive statistics, which included frequency, percentage, mean, and standard deviation, alongside inferential statistics, comprising the Independent Samples t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), Pearson's Correlation Coefficient, and Multiple Linear Regression Analysis. The statistical significance level was set at 0.05.

The research findings revealed that: 1) the overall levels of both the quality of work life and the work efficiency among the personnel were at a high level; 2) the comparison of work efficiency based on personal factors demonstrated that differences in gender, age, educational level, position level, duration of employment, and average monthly income did not result in statistically significant differences in work efficiency; and 3) the quality of work life factors were significantly correlated with and positively affected work efficiency. Specifically, work-life balance and working environment jointly predicted work efficiency at a rate of 53 percent. This reflects the crucial importance of promoting a healthy work-life balance and a proper working environment to further enhance the organization's operational efficiency.

Keywords: Quality of Work Life, Work Efficiency, Personnel of the Bureau of Tax Collection Standard and Development 1, Excise Department

บทนำ

การขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่ความสำเร็จภายใต้ความท้าทายของกระแสการเปลี่ยนแปลงและยุคดิจิทัล (Digital Government) จำเป็นต้องอาศัย "ทรัพยากรบุคคล" เป็นกลไกสำคัญที่สุด แม้จะมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้แต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการยังคงผูกพันอย่างใกล้ชิดกับ "คุณภาพชีวิตการทำงาน" (Quality of Work Life: QWL) หากองค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและส่งเสริมความสมดุลในชีวิต ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ในทางกลับกันหากคุณภาพชีวิตถูกละเลยจะนำไปสู่ความเหนื่อยล้า และส่งผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Walton, 1973; สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542)

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานหลักในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ ซึ่งมีเป้าหมายการจัดเก็บภาษีที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ที่ตั้งเป้าหมายไว้สูงถึง 578,200 ล้านบาท ท่ามกลางสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ภารกิจที่ท้าทายนี้ตกเป็นความรับผิดชอบหลักส่วนหนึ่งของ "สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1" ซึ่งเปรียบเสมือนศูนย์กลางการวางแผนยุทธศาสตร์และกำหนดมาตรฐานการจัดเก็บภาษี บุคลากรในหน่วยงานต้องเผชิญกับภาระงานที่ซับซ้อน

ทั้งการวิเคราะห์โครงสร้างภาษี การตีความกฎหมาย และการอำนวยการเชิงรุกภายใต้กรอบเวลาที่จำกัด ปริมาณงานและความกดดันที่เพิ่มสูงขึ้นนี้ หากขาดการบริหารจัดการและดูแลคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสมย่อมก่อให้เกิดความเครียด (Robbins & Judge, 2018) และความล่าช้า ซึ่งจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, 1953) ตลอดจนเป้าหมายภาพรวมในการจัดเก็บรายได้ของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษา "คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต" เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ จะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) และการยกระดับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในการขับเคลื่อนภารกิจของกรมสรรพสามิตให้บรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ขอบเขตของการวิจัย

1 ด้านตัวแปร

1.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระในงานวิจัยนี้

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ ระดับเงินเดือน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดทางประชากรศาสตร์ของ Kotler (2013), สันทัด เสริมศรี (2541), นัสรีน มะรานอ และคณะ (2565) และ ชลอสิน จามรพิพัฒน์ (2567)

- คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ 2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 4. ด้านสิทธิและความยุติธรรมในองค์กร 5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Walton (1973) และ สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542)

1.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตามในงานวิจัยนี้ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต มีดังนี้ 1. ด้านคุณภาพของงาน 2. ด้านปริมาณงาน 3. ด้านเวลา 4. ด้านความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากร โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953) ร่วมกับงานวิจัยของ ภัคจิรา วิถี (2561), อรวรา กล้าหาญ (2564) และ ปานิสรา ทิตาทร (2562)

2 ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ดังนี้

1) ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Walton (1973) ซึ่งอธิบายถึงการที่องค์กรตอบสนองความต้องการพื้นฐานและสร้างความผาสุกให้บุคลากรเพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ 5 มิติ ได้แก่ (1) ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ (2) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (4) ด้านสิทธิและความยุติธรรมในองค์กร และ (5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ซึ่งอธิบายถึงความสามารถในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสูงสุด โดยกำหนดขอบเขตการประเมินไว้ 4 มิติ ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพของงาน (2) ด้านปริมาณงาน (3) ด้านเวลา และ (4) ด้านความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากร

3 ด้านประชากร

บุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต จำนวน 84 คน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด (อ้างอิงจากข้อมูลรายงานประจำปี พ.ศ. 2568 กรมสรรพสามิต)

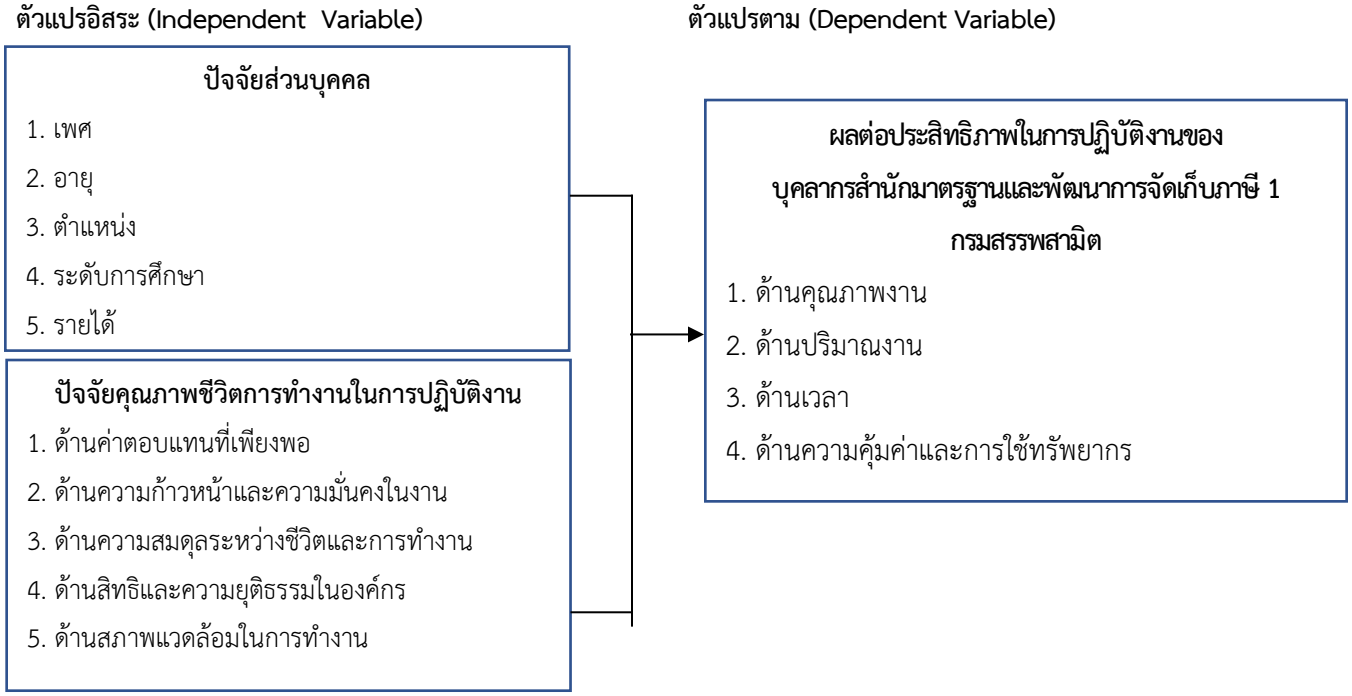
4 ด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะพื้นที่ กรมสรรพสามิต สังกัดส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร

5 ด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนมีนาคม – กรกฎาคม พ.ศ. 2569

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประชากร : ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต จำนวนทั้งหมด 84 คน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือวิจัย : เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจำนวน 84 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ระดับเงินเดือน เป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านโอกาสในการเรียนรู้และใช้ทักษะใหม่ ๆ ด้านโอกาสในความก้าวหน้าและเติบโตในอาชีพ และด้านการได้รับความคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ rating scale

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิตประกอบด้วยด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ rating scale

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบคำถามปลายเปิดให้เติมคำตอบ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล : สร้างแบบสอบถามโดยใช้ Google Form แล้วส่งแบบสอบถามประชากรทั้งหมดผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line หน่วยงาน โดยศึกษาจากบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ทั้งหมดจำนวน 84 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล : การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. สถิติการบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามิว (μ) ค่าซิกม่า (σ)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

บุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 อยู่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5

ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ในภาพรวม

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอด้านค่าตอบแทน	3.13	0.81	ปานกลาง
2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.91	0.89	มาก
3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	3.90	0.93	มาก
4. ด้านสิทธิและความยุติธรรมในองค์กร	3.88	0.90	มาก
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.06	0.79	มาก
ภาพรวม	**3.78**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (μ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (μ = 3.91) รองลงมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (μ = 3.90) ด้านสิทธิและความยุติธรรมในองค์กร (μ = 3.88) และสุดท้าย คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอด้านค่าตอบแทน (μ = 3.13) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	4.31	0.73	มาก
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)	4.40	0.67	มาก
3. ด้านเวลา (Time)	4.24	0.84	มาก
4. ด้านความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากร (Costs)	4.33	0.78	มาก
ภาพรวม	**4.32**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (μ = 4.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านปริมาณงาน (Quantity) (μ = 4.40) รองลงมา คือ ด้านความคุ้มค่าและการใช้ทรัพยากร (Costs) (μ = 4.33) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) (μ = 4.31) และสุดท้าย คือ ด้านเวลา (Time) (μ = 4.24) ตามลำดับ

เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติทดสอบ (t / F)	Sig.	สรุปผล
1. เพศ (t-test)	1.521	0.132	ไม่ต่างกัน
2. อายุ (F-test)	0.999	0.398	ไม่ต่างกัน
3. ระดับการศึกษา (F-test)	0.269	0.848	ไม่ต่างกัน
4. ระดับตำแหน่ง (F-test)	1.40	0.204	ไม่ต่างกัน
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน (F-test)	0.690	0.633	ไม่ต่างกัน
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (F-test)	1.50	0.210	ไม่ต่างกัน

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ตารางที่ 4 แสดงค่าสมประสิทธิ์การถดถอยและค่าสถิติทดสอบปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย		SE	t	Sig.
	B	**β** (เบต้า)			
ค่าคงที่	1.75	-	0.30	5.77	0.000**
1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ (X_1)	-0.11	-0.13	0.08	-1.36	0.178
2. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (X_2)	0.19	**0.24**	0.12	1.59	0.116
3. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (X_3)	0.23	0.31	0.08	2.89	0.005**
4. ด้านสิทธิและความยุติธรรมในองค์กร(X_4)	0.08	0.10	0.11	0.74	0.460
5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_5)	0.24	0.28	0.11	2.29	0.025*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

R = 0.73 R^2 = 0.53 Adj. R^2 = 0.50

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสมประสิทธิ์การถดถอยและค่าสถิติทดสอบปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิต ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (X_3)และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_5) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

โดยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (X_3) มีค่า β (เบต้า) = 0.31 และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (X_5) มีค่า β (เบต้า) = 0.28 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ตามลำดับ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิตพบว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.73 หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 73 โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2 = 0.53) แสดงว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตทั้งสองด้าน (X_3 และ X_5)สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต (Y) ได้ร้อยละ 53 ซึ่งสามารถเขียนสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.75 + 0.23(X_3) + 0.24(X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.31(X_3) + 0.28(X_5)$$

สรุปการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต มีข้อค้นพบที่สำคัญ ดังนี้

1.1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.32)

1.2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.3) ผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (β = 0.31) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β = 0.28) ซึ่งปัจจัยทั้งสองด้านนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53 (R^2 = 0.53)

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรม

สรรพสามิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) ทั้งนี้เป็นเพราะกรมสรรพสามิตมีนโยบายให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรภายใต้แนวคิด Excise Exercise ที่มุ่งเน้นการสร้างคนเก่งและสนับสนุนความสมดุลในชีวิต (Work-Life Balance) ควบคู่ไปกับการที่สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด (KPIs) ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ส่งผลให้บุคลากรได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีขวัญกำลังใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานิสรา ทิตาทร (2562) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทชั้นนำ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง (2542) ที่ระบุว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรากฐานสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อขวัญกำลังใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการในภาพรวม

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 อยู่ในตำแหน่งระดับชำนาญการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 25 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ซึ่งผลการเปรียบเทียบจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางที่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOPs) และตัวชี้วัดความสำเร็จที่ชัดเจนเป็นระบบเดียวกัน บุคลากรทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในช่วงวัยใด หรือมีตำแหน่งและรายได้ระดับใด ล้วนต้องปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานและกฎระเบียบเดียวกัน ประกอบกับการทำงานในปัจจุบันมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลไม่ได้เป็นอุปสรรคหรือข้อได้เปรียบที่ทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรา กล้าหาญ (2564) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศและอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันและสอดคล้องกับ ธิดาพร ดูงาม (2564) ที่พบว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Harrington Emerson (1912) เรื่องหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ที่กล่าวถึงความสำคัญของการมีสภาวะที่ได้มาตรฐาน (Standardized Conditions) และปฏิบัติการที่ได้มาตรฐาน (Standardized Operations) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพในองค์กรโดยไม่ยึดติดกับปัจจัยส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิต ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (β = 0.31) และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (β = 0.28) ซึ่งปัจจัยทั้งสองด้านนี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53 (R2 = 0.53) ทั้งนี้เป็นเพราะภาระงานของสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 มีความซับซ้อนและมีความกดดันสูงจากการต้องบรรลุเป้าหมายการจัดเก็บรายได้ของรัฐ การที่บุคลากรสามารถบริหารจัดการเวลาให้เกิดความสมดุลระหว่างเวลาทำงานและเวลาส่วนตัวได้ จะช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยล้าลงได้อย่างมาก นอกจากนี้สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย รวมถึงสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีความเป็นมิตร เอื้ออาทร

ย่อมส่งผลโดยตรงต่อสมาธิ ความรวดเร็ว และช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลอสิน จามรพิพัฒน์ (2567) ที่พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ ปานิสรา ทิตาทร (2562) ที่พบว่า ปัจจัยด้านขอบเขตของงานและชีวิตส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่ระบุว่าการบริหารเวลาเพื่อความสมดุลของชีวิตการทำงานและครอบครัว (Work and the Total Life Space) รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน (Safe and Healthy Working Conditions) จะทำให้บุคลากรมีสุขภาพจิตที่ดีและพร้อมที่จะทุ่มเทศักยภาพเพื่อองค์กร และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson & Plowman (1953) ที่ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและเวลา (Time and Cost) ซึ่งการมีสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ดีจะช่วยประหยัดทรัพยากรและเพิ่มความคุ้มค่าให้แก่องค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 การดำรงรักษาระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก องค์กรควรมีมาตรการในการรักษาระดับมาตรฐานการดูแลบุคลากรให้อยู่ในเกณฑ์สูงอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจหรือรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเป็นประจำทุกปี เพื่อนำข้อมูลมาเป็นฐานในการเฝ้าระวังและพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ให้ลดต่ำลง

1.2 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเท่าเทียม สอดคล้องกับผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน องค์กรควรออกแบบนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล การพิจารณาความดีความชอบ และการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค โดยเน้นประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก ไม่ควรนำปัจจัยด้านเพศ อายุ หรืออายุงาน มาเป็นเงื่อนไขหรือข้อจำกัดในการมอบหมายงานสำคัญ

1.3 การส่งเสริมความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) สอดคล้องกับผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ที่พบว่า ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ผู้บริหารควรมีนโยบายบริหารจัดการปริมาณงานให้เหมาะสมกับกำลังคนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจำกัดการสั่งงานหรือการสื่อสารเรื่องงานนอกเวลาราชการ หากไม่มีเหตุจำเป็นเร่งด่วน และสนับสนุนการจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือการออกกำลังกายหลังเลิกงาน เพื่อลดความตึงเครียดสะสมและป้องกันภาวะหมดไฟ (Burnout) จากการปฏิบัติงานที่กดดัน

1.4 การพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ที่พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นลำดับรองลงมา องค์กรควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้ทันสมัย ถูกสุขลักษณะ และปลอดภัย เช่น การจัดหาอุปกรณ์สำนักงานและระบบคอมพิวเตอร์ที่รวดเร็วเพียงพอ ควบคู่ไปกับการสร้างบรรยากาศทางจิตใจที่เน้นการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง ปราศจากอคติ เพื่อให้บุคลากรรู้สึกปลอดภัยทางจิตวิทยา (Psychological Safety) และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเจาะลึกถึงปัญหา อุปสรรค และความต้องการที่แท้จริงเกี่ยวกับการจัดการความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance) รวมถึงสภาพแวดล้อม ว่า

มีรายละเอียดในมิติใดบ้างที่องค์กรควรเร่งแก้ไขเป็นการเร่งด่วน ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่แบบสอบถามเชิงปริมาณไม่สามารถสะท้อนได้หมด

2.2 ควรขยายขอบเขตพื้นที่ประชากรในการศึกษา ไปยังหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกรมสรรพสามิต ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบว่าความแตกต่างของบริบทพื้นที่ สภาพแวดล้อม และลักษณะงานเชิงพื้นที่ จะส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

2.3 ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรอิสระหรือตัวแปรคั่นกลาง อื่นๆ ที่มีแนวโน้มส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในบริบทราชการยุคดิจิทัล เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) หรือความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Digital Readiness) เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สมบูรณ์และครอบคลุมทุกมิติ

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ยิ้มวิไล, ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร, ศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร และรองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และมุมมองทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้การสนับสนุนการศึกษาและประสานงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 กรมสรรพสามิตทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเชิงลึกและสะท้อนมุมมองการปฏิบัติงานจริง อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการวิจัยในครั้งนี้ ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ผู้เป็นแรงผลักดันและคอยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์ตลอดการศึกษา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการสร้างความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2568). *รายงานประจำปี พ.ศ. 2568*. กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง.

กรมสรรพสามิต. (2569). *เอกสารงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569*. กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง.

ชลอสิน จามรพิพัฒน์. (2567). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธิดาพร ดูงาม. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง อาคารรัชดาภิเษก สำนักงานอัยการสูงสุด* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นัสรีน มะรานอ, นาถฤดี สุขสวัสดิ์, และโกมลมณี เกตตะพันธ. (2565). ปัจจัยประชากรศาสตร์และส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการซื้อซ้ำ กรณีศึกษา Shopee ในจังหวัดสงขลา. ใน *รายงานสืบเนื่องจากการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 13* (หน้า 2866-2882). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ปานิสรา ทิตาทร. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำกลุ่มอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างในประเทศไทย. ใน *รายงานการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 57: สาขาศึกษาศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภัคจิรา วิถี. (2561). *ขวัญกำลังใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 29* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สมศักดิ์ คงเที่ยง, และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ภาควิชาการบริหารการศึกษาและอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สันทัด เสริมศรี. (2541). *ประชากรศาสตร์ทางสังคม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรวรา กล้าหาญ. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Emerson, H. (1912). *The twelve principles of efficiency*. Engineering Magazine.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.

Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). Irwin.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it? *Sloan Management Review, 15*(1), 11-21.

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

Personnel Satisfaction with the Training Programs of the Office of the Election Commission

อนิรุทธ์ บุญมหาธนากร[1], สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์[2]
Anirut boonmahathanakorn, Somjai Phagaphasvivat[2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม[2]
E-mail: anirutmtk@gmail.com, somjai.ph@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษา 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและ 2. ศึกษาแนวทางปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 489 คน ใน 3 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตรการสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร 2. หลักสูตรระดับชำนาญการพิเศษ และ3. หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 3 หลักสูตรอยู่ในระดับ "พึงพอใจมาก" ถึง "พึงพอใจมากที่สุด" ดังนี้ 1. หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.71) รองลงมาคือ 2. หลักสูตรระดับชำนาญการพิเศษ (4.34) และ 3. หลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร (4.31) ปัจจัยที่บุคลากรพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเนื้อหาสาระวิชาการและการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านที่ควรปรับปรุงคือ คุณภาพอาหารว่าง เครื่องดื่ม และความเหมาะสมของสถานที่จัดอบรม ข้อเสนอแนะ สำนักงานฯ ควรจัดสรรงบประมาณด้านอาหารและสถานที่ให้เหมาะสม ทบทวนความพอดีของระยะเวลา และนำรูปแบบการจัดการของหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่มาเป็นต้นแบบ (Best Practice) ในการพัฒนาหลักสูตรอื่น ๆ

คำสำคัญ : การพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม

ABSTRACT

This research aimed to examine the factors influencing participants' satisfaction and to identify guidelines for improving the training programs of the Office of the Election Commission. Data were collected from a sample of 489 participants enrolled in three training programs: (1) the Investigation and Inquiry Training Program for Executives, (2) the Advanced Professional Level Training Program, and (3) the Orientation Program for New Employees. A questionnaire was used as the research instrument, and the data were analyzed using both descriptive and inferential statistics.

The findings revealed that the overall satisfaction levels for all three training programs ranged from "highly satisfied" to "very highly satisfied." Among the three programs, the Orientation Program for New Employees received

the highest mean satisfaction score (4.71), followed by the Advanced Professional Level Training Program (4.34) and the Investigation and Inquiry Training Program for Executives (4.31).

The aspects with the highest satisfaction ratings were the academic content of the training and the support and facilitation provided by the staff. The areas identified for improvement were the quality of refreshments and beverages and the appropriateness of the training venue. Based on these findings, it is recommended that the Office of the Election Commission allocate an appropriate budget for catering and training facilities, review the suitability of the training duration, and adopt the management approach of the Orientation Program for New Employees as a best practice for the development of other training programs.

Keywords : Personnel development, Training program

บทนำ

การพัฒนาบุคลากรจึงถือเป็นภารกิจสำคัญที่ทุกหน่วยงานองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร (Armstrong, 2020; Dessler, 2020) ซึ่งการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความรู้ความสามารถ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและบริบททางการเมืองที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ (Noe, 2023) เนื่องจากในปัจจุบันมีปัจจัยด้านต่างๆ หลายประการที่ทำให้การทำงานของภาครัฐต้องมีการทบทวนบทบาทการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของหน่วยงาน เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคที่โลกและสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากอิทธิพลของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและในด้านต่าง ๆ อีกทั้งปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แน่นอนว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ จะเป็นปัญหาที่ซับซ้อนขึ้น และไม่สามารถใช้แนวทางหรือวิธีการแก้ปัญหาที่มีอยู่แต่เดิมได้อีกต่อไป จึงเป็นความจำเป็นที่การทำงานของภาครัฐจะพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (สำนักงาน ก.พ., 2563)

ในด้านข้อมูลพื้นฐานขององค์กรนั้น สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการการเลือกตั้ง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกิจการทั่วไปของคณะกรรมการเลือกตั้งและนายทะเบียนพรรคการเมืองและกฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งยังเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานธุรการ ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก เพื่อให้คณะกรรมการการเลือกตั้งบรรลุภารกิจ และหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญกฎหมาย และเป็นไปตามมติหรือแนวทางที่คณะกรรมการการเลือกตั้งกำหนด โดยมีเลขาธิการคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งแต่งตั้งโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบการบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง รับผิดชอบขึ้นตรงต่อคณะกรรมการการเลือกตั้ง ตามที่กฎหมายได้บัญญัติ (สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง, 2565)

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหน้าที่ที่สำคัญของประเทศในการดำเนินการจัดให้มีการเลือกตั้งและการออกเสียงประชามติตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นไปโดยสุจริต และเที่ยงธรรม รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเลือกตั้ง มีอำนาจหน้าที่สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชน คณะบุคคล องค์การเอกชน และ

ประชาคมจังหวัด เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเลือกตั้ง วิเคราะห์ สภาวการณ์ทางการเมืองและกระบวนการจัดการเลือกตั้งทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาในทุกมิติ ทั้งด้านโครงสร้าง กระบวนการและพฤติกรรมทางการเมืองการปฏิบัติงานจึงเป็นลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งต้องเผชิญกับความท้าทาย ในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อกระแสของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งในด้านบุคลากรด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งขับเคลื่อนก้าวหน้าต่อไปได้อย่างประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยบุคลากรทุกคนต้องปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ ทัศนคติ และขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ บุคลากรจะต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะที่มีความจำเป็นเพิ่มเติม เพื่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป็นไปตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรโดยเฉพาะการฝึกอบรมจึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่จะหนุนเสริมสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นหน่วยงานจัดการเลือกตั้งที่ได้รับการยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่มีมาตรฐานในระดับสากล เป็นองค์กรแห่งการจัดการเลือกตั้งอย่างมืออาชีพตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้

การพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมนั้นจำเป็นที่ต้องมีการประเมินผลว่าการจัดทำหลักสูตรของสำนักงานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานหรือไม่ ทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งของขวัญและกำลังใจของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากหลักสูตรการอบรมต่างๆ จะเป็นสะท้อนการทุ่มเททรัพยากรต่างๆ ของสำนักงานให้กับบุคลากร การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง โดยศึกษาผ่านหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากรที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และ พ.ศ. 2569 ซึ่งมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรในหลายระดับ และครอบคลุมบุคลากรทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จะช่วยสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรและสามารถใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและทิศทางขององค์กรนอกจากนี้ ความพึงพอใจของพนักงานยังมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2022) ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการจัดการเลือกตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและโปร่งใส่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง
2. เพื่อรวบรวมแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรม ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านเนื้อหาสาระวิชาการ 2. ปัจจัยด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร 3. ปัจจัยด้านสถานที่/อาหารและเครื่องดื่ม/การอำนวยความสะดวก ซึ่งตัวแปรในการศึกษาข้างต้นมาจากการปรับเอาแนวคิดด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และนำมาปรับใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล โดยมีตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ทั้งในสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนรวมทั้งสิ้น 489 คน โดยผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรมในระหว่างเดือนกันยายน 2568 - พฤษภาคม 2569 ผ่านกรณีศึกษา 3 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริหารระดับอำนวยการระดับต้นขึ้นไป จำนวน 131 คน
2. หลักสูตรชำนาญการพิเศษ กลุ่มเป้าหมายคือ หัวหน้างานระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 110 คน
3. หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ กลุ่มเป้าหมายคือ พนักงานใหม่ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้ง จำนวน 248 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม - กรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction Theory) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความสบายใจ หรือสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง (พัฒนา พรหมณี และคณะ, 2563; ปาริชาติ สังข์ขาว, 2551) โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากเป้าหมายหรือความต้องการขั้นพื้นฐานด้านการบริการสนับสนุนนั้นไม่ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน (อารี พันธ์มณี, 2546) ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดที่ระบุว่าความพึงพอใจเป็นความรับรู้ของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (Cullen, 2001) งานวิจัยนี้จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นกรอบในการจัดทำแบบประเมิน โดยมุ่งเน้นการรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเป็นที่ตั้ง

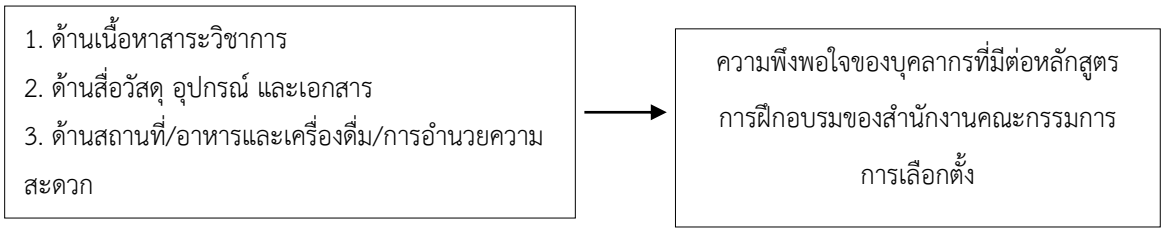
2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรและการประเมินผลการฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรมหรือทัศนคติของบุคลากรผ่านการฝึกอบรมในระยะเวลาที่จำกัด โดยมีเป้าหมายเพื่อดึงเอาศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและตอบสนองเป้าหมายขององค์กร (Armstrong, 2020; กีรติ ยศยิ่งยง, 2548) ซึ่งจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ช่วยลดการควบคุมการทำงาน และส่งเสริมขวัญกำลังใจให้ดีขึ้น ในการประเมินความสำเร็จของหลักสูตร งานวิจัยได้ประยุกต์ใช้ รูปแบบการประเมินผลโครงการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998) ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ โดยการศึกษาในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับระดับที่ 1 คือ การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความรู้สึกหรือความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม เช่น ความพึงพอใจต่อเนื้อหาสาระ กิจกรรม วิธีการฝึกอบรม วิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ว่าตรงตามความต้องการหรือไม่

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการประยุกต์ใช้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมักประกอบด้วยหลายมิติ ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ อัญชลี พริ้มพราย และคณะ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ พบว่าผู้เรียนมีความพึงพอใจในด้านบุคคล สถานที่ สื่อวัสดุ และด้านงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญของผู้สอน สื่อเอกสารประกอบการเรียนที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และความพร้อมของอาคารสถานที่ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เรียนในระดับมาก

สรุปการนำแนวคิดมาปรับใช้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น มาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยกำหนดตัวแปรเพื่อประเมินความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งที่มีต่อหลักสูตร ออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ 2) ด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร และ 3) ด้านสถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม และการอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลลัพธ์ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาความคุ้มค่าของการจัดโครงการ และเป็นฐานในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งทั้งที่สังกัดส่วนงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนรวมทั้งสิ้น 489 คน โดยผู้วิจัยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด (Census) จากกรณีศึกษาทั้ง 3 หลักสูตร โดยไม่มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็นทั้งหมด เป็น 3 ส่วน ซึ่งมาจากตัวแปรอิสระ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านเนื้อหาสาระวิชาการ
    1.1 รูปแบบการจัดการอบรมและการนำเสนอ
    1.2 ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา
2. ปัจจัยด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร
    2.1 คู่มือหรือเอกสารมีประโยชน์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้
    2.2 ความพร้อมด้านสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดอบรม

2.3 สื่อประกอบการอบรมมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

3. ปัจจัยด้านสถานที่/อาหารและเครื่องดื่ม/การอำนวยความสะดวก

3.1 ความสะดวกในการเดินทางเข้ารับการอบรม

3.2 สถานที่อบรมมีความเหมาะสม

3.3 อาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม

3.4 ที่พัก

3.5 ความเหมาะสมของระยะเวลา

3.6 การอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่

โดยลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Likert scale) ซึ่งได้กำหนดค่าการให้คะแนน 5 อันดับ ดังนี้

มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	5	พึงพอใจมากที่สุด
มาก	มีคะแนนเท่ากับ	4	พึงพอใจมาก
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ	3	พึงพอใจปานกลาง
น้อย	มีคะแนนเท่ากับ	2	พึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ	1	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่กำหนด ดังนี้ การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best W. John. 1997, p 190)

คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	พึงพอใจระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	พึงพอใจระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	พึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	พึงพอใจระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

และส่วนสุดท้ายเป็นการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) การวัดระดับการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยกำหนด ใช้มาตรวัดตามวิธี Likert's Scales โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยความสำคัญของแต่ละประเด็นคำถาม ลักษณะแบบสอบถามที่ได้ทำการสร้างขึ้นเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) หลังจากที่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จากนั้นจะนำข้อมูลมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้ 1. สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistic) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย 2. ข้อมูลจากการเสนอแนะ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอเนื้อหาแบบบรรยายเนื้อหา โดยงานวิจัยชิ้นนี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่กำหนดแนวคำถามตามตัวแปร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ ด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร และด้านสถานที่/อาหารและเครื่องดื่ม/การ

อำนวยความสะดวก เพื่อนำมาประมวลข้อมูลเพื่อตอบคำถามถึงความพึงพอใจที่บุคลากรมีหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ผลการวิจัย

1.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร จากการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งทั้ง 3 หลักสูตร มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุด เท่ากับ 4.71 (คิดเป็นร้อยละ 94.24) ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" ในทุกมิติ ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.72) ด้านสถานที่ / อาหารและเครื่องดื่ม / การอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 4.68) และด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร (คะแนนเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

หลักสูตรชำนาญการพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.34 (คิดเป็นร้อยละ 86.74) ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมาก" เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านเนื้อหาสาระวิชาการมีผลการประเมินอยู่ในระดับ "พึงพอใจมากที่สุด" (คะแนนเฉลี่ย 4.55) ส่วนมิติอื่น ๆ จัดอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมาก" ได้แก่ ด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร (คะแนนเฉลี่ย 4.27) และด้านสถานที่ / อาหารและเครื่องดื่ม / การอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 4.19)

หลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร ครั้งที่ 2 (รุ่นที่ 5) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.31 (คิดเป็นร้อยละ 86.21) ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมาก" เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ระดับ "พึงพอใจมาก" ครบทุกด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ / อาหารและเครื่องดื่ม / การอำนวยความสะดวก (คะแนนเฉลี่ย 4.35) ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.31) และด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร (คะแนนเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรจำแนกตามรายด้านและหลักสูตรการฝึกอบรม

ด้านการประเมิน	หลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร ครั้งที่ 2 (รุ่นที่ 5)	หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	หลักสูตรชำนาญการพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
1. ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ	4.31 (พึงพอใจมาก)	4.72 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.55 (พึงพอใจมากที่สุด)
2. ด้านสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และเอกสาร	4.23 (พึงพอใจมาก)	4.59 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.27 (พึงพอใจมาก)
3. ด้านสถานที่ / อาหารและเครื่องดื่ม / การอำนวยความสะดวก	4.35 (พึงพอใจมาก)	4.68 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.19 (พึงพอใจมาก)
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม	4.31 (พึงพอใจมาก)	4.71 (พึงพอใจมากที่สุด)	4.34 (พึงพอใจมาก)

2. เพื่อรวบรวมแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

จากการวิเคราะห์เนื้อหาของข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นปลายเปิดจากแบบสอบถามของผู้เข้ารับการอบรมทั้ง 3 หลักสูตร ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มและประมวลแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมที่สะท้อนจากมุมมองและประสบการณ์ตรงของผู้เรียนออกเป็น 4 แนวทางสำคัญ ดังนี้

1) แนวทางการปรับปรุงด้านคุณภาพอาหารว่าง เครื่องดื่ม และสถานที่จัดอบรม ผู้เข้ารับการอบรมได้สะท้อนแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยทางกายภาพที่ยังคงเป็นข้อจำกัด โดยระบุแนวทางการพัฒนาที่เน้นการปรับปรุงด้านคุณภาพและการจัดสรรปริมาณของอาหารว่างและเครื่องดื่มให้เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมจริง นอกจากนี้ ในมิติของสถานที่จัดอบรม ความคิดเห็นปลายเปิดเน้นย้ำถึงแนวทางการคัดเลือกสถานที่จัดอบรมที่มีความเหมาะสม มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่พร้อมเอื้อต่อกระบวนการเรียนรู้ ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่สอดรับกับความต้องการของผู้เข้าอบรมในแต่ละระดับหลักสูตร

2) แนวทางการทบทวนความสอดคล้องของระยะเวลาและการอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ในประเด็นด้านการจัดการเวลาและการเดินทาง ผู้เข้ารับการอบรมเสนอแนวทางให้ฝ่ายจัดฝึกอบรมดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุงโครงสร้างเวลา โดยจัดสรรระยะเวลาในการอบรมให้มีความสมดุลและสอดรับกับขอบเขตปริมาณของเนื้อหาสาระวิชาการ เพื่อไม่ให้เนื้อหามีลักษณะที่กระชับรัดกุมหรืออัดแน่นจนเกิดความเหนื่อยล้าในการเรียนรู้ สำหรับแนวทางด้านการเดินทาง มีการเสนอให้พิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งของสถานที่จัดอบรมที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเดินทางเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงความคล่องตัวและการเข้าถึงของบุคลากรที่ต้องเดินทางไกลมาจากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

3) แนวทางการรักษารูปแบบและถอดบทเรียนมาตรฐานที่ดีในการดำเนินงาน สำหรับประเด็นเชิงบวกที่รวบรวมได้ ผู้เข้ารับการอบรมสะท้อนแนวทางการรักษามาตรฐานจุดแข็งในการออกแบบเนื้อหาวิชาการที่เน้นความเข้าใจในเป้าหมายองค์กรและการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเสนอแนวทางการยกระดับหลักสูตรอื่น ๆ เชิงระบบ โดยการถอดบทเรียนความสำเร็จและนำเอารูปแบบกระบวนการจัดเตรียมระบบสนับสนุน ตลอดจนมาตรฐานการให้บริการและการดูแลอย่างใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการจัดอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ของสำนักงานฯ ในอนาคต

4) แนวทางการประยุกต์ใช้ข้อมูลการสะท้อนกลับเชิงปฏิกิริยาเพื่อปรับปรุงการพัฒนาเชิงนโยบาย ข้อคิดเห็นปลายเปิดได้เสนอแนะแนวทางในการนำเสียงสะท้อนของผู้เรียนไปใช้ประโยชน์ในเชิงบริหารจัดการ โดยชี้ว่าข้อมูลความพึงพอใจและข้อจำกัดเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม อาหาร และการต้อนรับอำนวยความสะดวก ถือเป็นสารสนเทศเชิงลึกที่ผู้บริหารและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลควรนำมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงเชิงนโยบาย เพื่อเป็นฐานรากในการจัดเตรียมบรรยากาศการเรียนรู้ที่เกื้อหนุนให้ผู้เรียนพร้อมเปิดรับองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด

สรุปผลการวิจัย

ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงพึงพอใจมากที่สุด หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (4.71) รองลงมาคือ หลักสูตรชำนาญการพิเศษ (4.34) และ หลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร (4.31) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลเชิงบวกสูงสุดในทุกหลักสูตรคือ ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ และ ด้านการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ แนวทางปรับปรุงหลักสูตรที่วิเคราะห์และรวบรวมจากข้อเสนอแนะแบบปลายเปิดของผู้เข้าอบรมสรุปได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ การยกระดับปัจจัยสนับสนุนทางกายภาพ: ควรเร่งปรับปรุงข้อจำกัดเรื่องคุณภาพและปริมาณของอาหารว่างและเครื่องดื่มให้เพียงพอ ตลอดจนคัดเลือกสถานที่จัดอบรมที่มีความเหมาะสมและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน การบริหาร

จัดการเวลาและการเดินทาง: ควรทบทวนความสมดุลระหว่างขอบเขตเนื้อหากับระยะเวลาอบรมไม่ให้อัดแน่นจนเกินไป และเลือกสถานที่อบรมที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางแก่ผู้เข้าอบรมจากภูมิภาค การถอดบทเรียนสู่มาตรฐานการทำงานที่ดี (Best Practice): ควรถอดแบบกระบวนการจัดการและการดูแลอย่างเป็นระบบของหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาและจัดอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ในอนาคต

อภิปรายผล

1. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งในภาพรวมอยู่ในระดับ "พึงพอใจมาก" ถึง "พึงพอใจมากที่สุด" โดยหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.71) รองลงมาคือหลักสูตรระดับชำนาญการพิเศษ (4.34) และหลักสูตรสืบสวนและไต่สวนสำหรับผู้บริหาร (4.31) ตามลำดับ ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ สอดคล้องกับกรอบแนวคิดปฏิกิริยาตอบรับ (Reaction Evaluation) ความพึงพอใจในระดับสูงของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับรูปแบบการประเมินผลโครงการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998) ในระดับที่ 1 หรือการประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) ซึ่งอธิบายว่า การวัดปฏิกิริยาตอบรับเป็นการตรวจสอบความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตร วิทยากร ตลอดจนปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ โดยปฏิกิริยาเชิงบวกในระดับแรกนี้จะเป็นพื้นฐานทางจิตวิทยาที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริมสภาวะการเปิดรับและนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนรู้ (Learning) ของบุคลากรในระดับถัดไป

การที่ผู้เข้าอบรมในทุกหลักสูตรประเมินคะแนนความพึงพอใจใน "ด้านเนื้อหาสาระวิชาการ" ไว้ในเกณฑ์สูงมาก สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของ กีรติ ยศยิ่งยง (2548) ที่ระบุว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเพื่อดึงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์มาตอบสนองเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังสอดรับกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2559) และ อัญชลี พริ้มพราย และคณะ (2548) ซึ่งระบุตรงกันว่า ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชาและคู่มือเอกสารประกอบการสอนที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลเชิงบวกต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญ ความสำคัญของการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการในระดับสูงมาก สามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของพัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) และ ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ที่ชี้ว่า ความพึงพอใจคือสภาวะทางอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง และสอดคล้องเชิงประจักษ์กับรายงานประเมินผลของ สำนักบริการวิชาการ (2561) ที่ระบุว่าความเอาใจใส่และอัธยาศัยในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรก ๆ ที่ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด

2. การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 รวบรวมแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากร จากการรวบรวมข้อคิดเห็นแบบปลายเปิดของผู้เข้าอบรม สามารถอภิปรายผลเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมในอนาคตได้ดังนี้ การแก้ไขข้อจำกัดด้านกายภาพเพื่อขจัดอุปสรรคการเรียนรู้: แม้ความพึงพอใจในภาพรวมจะอยู่ในเกณฑ์สูง แต่ข้อสะท้อนปลายเปิดระบุว่า "คุณภาพและความเพียงพอของอาหารว่างและเครื่องดื่ม" (หลักสูตรชำนาญการพิเศษเท่ากับ 3.73) และ "ความเหมาะสมของสถานที่" (หลักสูตรผู้บริหารเท่ากับ 3.88) เป็นจุดอ่อนสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อารี พันธ์มณี (2546) ที่ระบุว่า ระดับความรู้สึกพึงพอใจในการทำกิจกรรมหรือการเรียนรู้จะลดทอนลงทันทีหากเป้าหมายหรือความต้องการขั้นพื้นฐานด้านการบริการสนับสนุนไม่ได้รับการตอบสนองตามสภาวะคาดหวัง ดังนั้น การคัดเลือกผู้ให้บริการ (Outsource) และ

สถานที่จัดอบรมที่พร้อมทางกายภาพจึงถือเป็นเงื่อนไขสุขอนามัย (Hygiene Factors) ที่ต้องจัดเตรียมให้สมบูรณ์เพื่อสร้างบรรยากาศที่เกื้อหนุนต่อการเรียนรู้อย่างแท้จริง การบริหารโครงสร้างเวลาและทำเลการเดินทาง: ข้อค้นพบเชิงคุณภาพที่สัมพันธ์กับคะแนนด้านระยะเวลาอบรม (4.10) และความสะดวกในการเดินทาง (4.15) ที่ค่อนข้างต่ำในหลักสูตรชำนาญการพิเศษ ชี้ให้เห็นว่าโครงสร้างหลักสูตรมีความหนาแน่นของเนื้อหามากเกินไป และทำเลสถานที่จัดอบรมยังเป็นอุปสรรคต่อผู้เข้าอบรมจากส่วนภูมิภาค ฝ่ายผู้จัดจึงต้องนำข้อค้นพบนี้ไปทบทวนความสมดุลระหว่างโครงสร้างระยะเวลากับขอบเขตวิชา และเลือกสถานที่จัดอบรมที่คำนึงถึงความสะดวกในการเข้าถึงของบุคลากรจากทุกพื้นที่เป็นสำคัญ การต่อยอดกระบวนการดำเนินงานสู่มาตรฐานที่ดี ความสำเร็จเชิงประจักษ์ของหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในทุกมิติ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ที่ได้คะแนนสูงถึง 4.76 นำมาสู่แนวทางที่สำคัญในการถอดบทเรียน (Lesson Learned) เพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการของหลักสูตรนี้ให้กลายเป็น "ต้นแบบการปฏิบัติที่ดี" (Best Practice) สำหรับขยายผลและยกระดับคุณภาพการจัดฝึกอบรมหลักสูตรอื่น ๆ ในอนาคตของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งอย่างยั่งยืน

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ ประสบความสำเร็จได้โดยได้รับความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณครอบครัว ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมถึงบุคลากรในสำนักพัฒนาพนักงานและบุคลากรการเลือกตั้ง สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ซึ่งเปรียบเสมือนเพื่อน พี่ น้องที่เป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี และบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งซึ่งเป็นผู้เข้ารับการอบรม ที่ให้ความร่วมมือและได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งเพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ปีการศึกษา 2569 ที่ให้ความช่วยเหลือในการจัดทำสารนิพนธ์ในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2559). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2558* [รายงานวิจัย]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กีรติ ยศยิ่งยง. (2548). *การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. มิสเตอร์ก๊อปปี้.

ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒนชัย, และ จีระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 26(1), 59–66.

รุ่ง พูนสวัสดิ์. (ม.ป.ป.). *หลักบริหารการศึกษาในโรงเรียน.* ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (2560). *ระเบียบคณะกรรมการการเลือกตั้งว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง พ.ศ. 2560.* สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2569 จาก https://ect.go.th/

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563–2565*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2569 จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf

สำนักบริการวิชาการ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2561.* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา.* โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัญชลี พริ้มพราย และคณะ. (2548). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนและปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.* คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.* ใยไหม.

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Best, J. W., & Kahn, J. V. (1997). *Research in education* (8th ed.). Allyn and Bacon.

Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 602–686.

Heneman, H. G., Schwab, D. P., Fossum, J. A., & Dyer, L. D. (1983). *Personnel/Human resource management.* Irwin.

Kirkpatrick, D. L. (1998). *Evaluating training programs: The four levels* (2nd ed.). Berrett-Koehler Publishers.

Noe, R. A. (2023). *Employee training and development* (9th ed.). McGraw-Hill.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper & Row.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND SATISFACTION OF ELDERLY USERS OF THE BANGKOK LAND OFFICE, NONG CHOK BRANCH

วีณา ชัยเพชร [1], สุรชัย ศิริไกร[2]
Weena Chaiphet [1], Surachai Sirikrai [2]
นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม [2]
E-mail: winachaiphet@gmail.com [1] , surachai.si@spu.ac.th [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก 2) ระดับคุณภาพการให้บริการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ และ 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุอายุ 60 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการ จำนวน 180 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้สูงอายุโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.48) 2) คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) โดยด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3) คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และ 4) ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ; ความพึงพอใจ; ผู้สูงอายุ; สำนักงานที่ดิน

ABSTRACT

This study aimed to: (1) examine the level of satisfaction among older adults using the services of the Bangkok Land Office, Nong Chok Branch; (2) assess the level of service quality provided by the office; (3) investigate the relationship between service quality and older adults' satisfaction; and (4) compare satisfaction levels based on personal characteristics. This quantitative study employed a questionnaire to collect data from 180 older

adults aged 60 years and above who received services at the office. The sample size was determined using Taro Yamane's formula at a 95% confidence level. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, independent samples t-test, and one-way ANOVA. The findings revealed that: (1) the overall satisfaction of older adults was at a high level ($\bar{x}$ = 3.48); (2) the overall service quality was also rated at a high level ($\bar{x}$ = 3.76), with tangibles receiving the highest mean score and empathy the lowest; (3) the dimensions of tangibles, assurance, and empathy were positively correlated with older adults' satisfaction at the .05 level of statistical significance, whereas reliability and responsiveness showed no significant relationship with satisfaction; and (4) satisfaction differed significantly by gender at the .05 level, while no significant differences were found according to age, educational attainment, occupation, or income.

Keywords: Service Quality; Satisfaction; Older Adults; Land Office

บทนำ

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) อย่างสมบูรณ์ ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างประชากร โดยมีอัตราการเกิดลดลงและประชากรมีอายุยืนยาวมากขึ้น ส่งผลให้สัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์ดังกล่าวทำให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านรูปแบบการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เนื่องจากผู้สูงอายุมักมีข้อจำกัดด้านร่างกาย สุขภาพ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร จึงจำเป็นต้องได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเหมาะสมสภาพของผู้รับบริการกลุ่มนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2568)

สำนักงานที่ดินเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เช่น การซื้อขาย โอนกรรมสิทธิ์ จำนอง หรือการตรวจสอบข้อมูลที่ดิน ซึ่งประชาชนทุกกลุ่มรวมถึงผู้สูงอายุมีความจำเป็นต้องเข้ารับการบริการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การให้คำแนะนำที่ชัดเจน รวมถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ล้วนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นหลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในพื้นที่เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประชาชนหลากหลายช่วงวัยมาใช้บริการ รวมถึงผู้สูงอายุที่ต้องดำเนินธุรกรรมด้านที่ดินด้วยตนเอง การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จึงมีความสำคัญ เนื่องจากจะช่วยให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้สูงอายุที่เข้ามาใช้บริการ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านกระบวนการให้บริการ การอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของสถานที่ และการให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยเฉพาะผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก, 2569)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก โดยประยุกต์แนวคิดคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman,

Zeithaml และ Berry (1988) ร่วมกับแนวคิดความพึงพอใจของ Kotler และ Keller (2016) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ
2. ผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอกแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ความพึงพอใจ (Kotler & Keller, 2016) และคุณภาพการบริการตามแบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) โดยตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน และปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการด้านการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดิน การขอเอกสารสิทธิ หรือการดำเนินธุรกรรมเกี่ยวกับที่ดิน ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ในช่วงปี 2568 จำนวน 324 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Taro Yamane

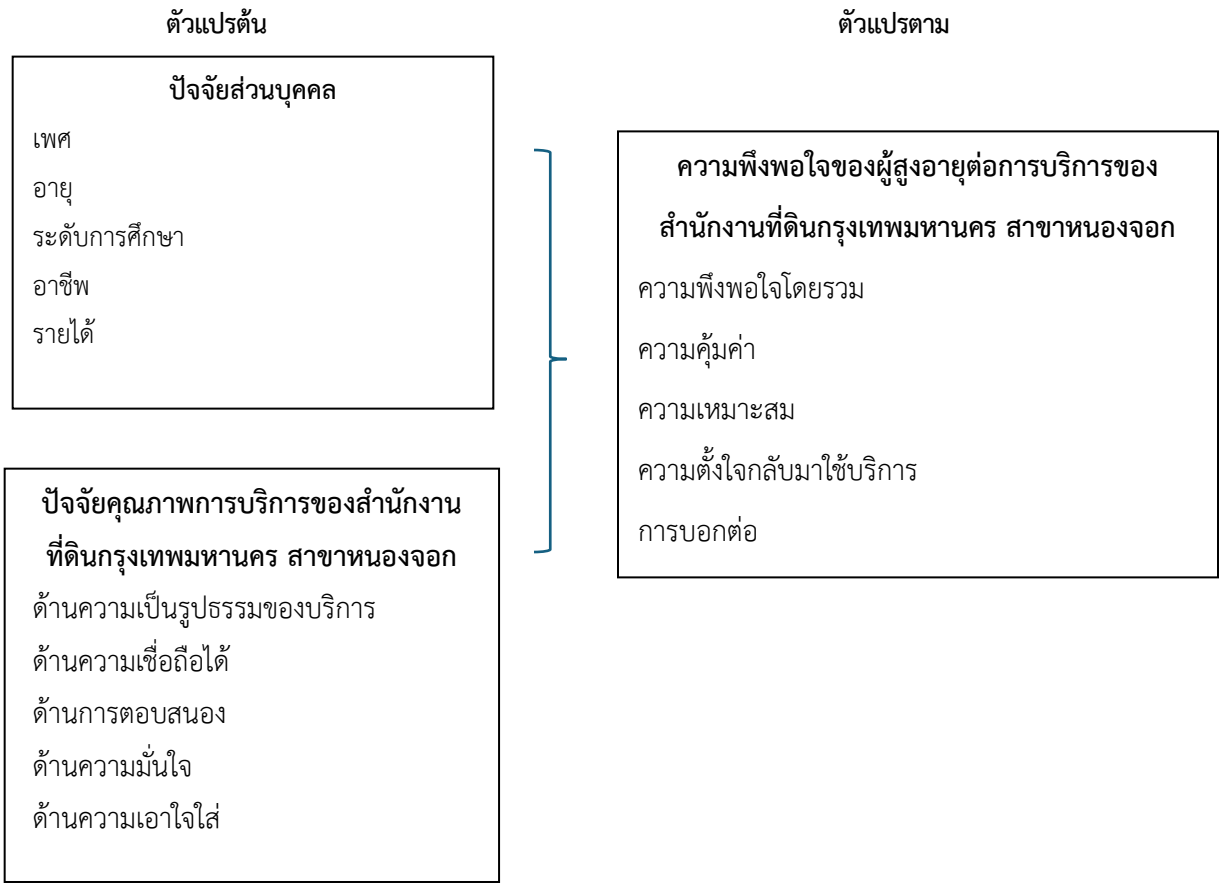
3. ขอบเขตด้านสถานที่ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2569 ถึงเดือนกรกฎาคม 2569

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ซึ่งอธิบายว่าคุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง หากบริการที่ได้รับตรงหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมรับรู้ว่าบริการมีคุณภาพและนำไปสู่ความพึงพอใจ แบบจำลองนี้ประกอบด้วย 5 มิติสำคัญ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการประเมินคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนโดยตรง ในด้านความพึงพอใจ ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Kotler และ Keller (2016) มาเป็นกรอบในการอธิบาย โดยระบุว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลการรับบริการที่รับรู้ได้จริง (Perceived Performance) กับความคาดหวังก่อนการรับบริการ (Expectation) หากผลที่ได้รับสูงกว่าหรือใกล้เคียงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ จากแนวคิดทั้งสองดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ โดยให้คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านตามแบบจำลอง SERVQUAL เป็นตัวแปรอิสระ และความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ตามแนวคิดของ Kotler และ Keller เป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองกลุ่มดังกล่าว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการ ณ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ในช่วงปี 2568 จำนวน 324 คน (สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก, 2568) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กำหนดขนาดโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 180 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของ Likert คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา และความชัดเจนของข้อคำถาม พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ หลังจากปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง หรือในกรณีผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้านสายตาหรือการอ่าน ผู้วิจัยช่วยอ่านข้อคำถามและบันทึกคำตอบตามความสมัครใจของผู้ตอบ จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือคิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Rensis Likert ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบที (Independent Sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 180 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 74.4) มีอายุ 66–70 ปี (ร้อยละ 48.3) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 61.1) มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษียณอายุ/ไม่ได้ทำงาน (ร้อยละ 54.4) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–15,000 บาท (ร้อยละ 49.4)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	*N* = 180		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{x}$	SD		
ความพึงพอใจโดยรวม	3.71	0.640	มาก	1
ความคุ้มค่า	3.37	0.735	ปานกลาง	4
ความเหมาะสมของการบริการ	3.28	0.793	ปานกลาง	5
ความตั้งใจกลับมาใช้บริการอีก	3.56	0.669	มาก	2
การบอกต่อ	3.51	1.143	มาก	3
รวม	3.48	0.796	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.48, S.D. = 0.796) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรกคือ ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.71, S.D. = 0.640) อันดับสองคือ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการอีก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.669) อันดับสามคือ การบอกต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.51, S.D. = 1.143) อันดับสี่คือ ความคุ้มค่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.37, S.D. = 0.735) และอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.28, S.D. = 0.793) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพการบริการ

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	*N* = 180		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{x}$	SD		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.95	1.117	มาก	1
ความเชื่อถือได้ของการบริการ	3.80	1.284	มาก	4
การตอบสนองการบริการ	3.85	1.016	มาก	3
ความมั่นใจของการบริการ	3.88	0.805	มาก	2
ความเอาใจใส่ของการบริการ	3.32	0.748	ปานกลาง	5
รวม	3.76	0.994	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76, S.D. = 0.994) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรกคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.95, S.D. = 1.117) อันดับสองคือ ความมั่นใจของการบริการ อยู่ในระดับมาก($\bar{x}$ = 3.88, S.D. = 0.805) อันดับสามคือ การตอบสนองการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.85, S.D. = 1.016) อันดับสี่คือ ความเชื่อถือได้ของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.80, S.D. = 1.284) และอันดับสุดท้ายคือ ความเอาใจใส่ของการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.32, S.D. = 0.748) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ

ตัวแปร	Pearson's (r)	Sig.	ผลการทดสอบ	ทิศทาง
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.168	0.000	มีความสัมพันธ์*	+
ความเชื่อถือได้ของการบริการ	0.270	0.410	ไม่มีความสัมพันธ์	+
การตอบสนองการบริการ	0.070	0.334	ไม่มีความสัมพันธ์	+
ความมั่นใจของการบริการ	0.137	0.000	มีความสัมพันธ์*	+
ความเอาใจใส่ของการบริการ	0.166	0.000	มีความสัมพันธ์*	+

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก จำนวน **3 ด้าน** ได้แก่ **ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ** (r = 0.168, p = 0.000) **ด้านความมั่นใจของการบริการ** (r = 0.137, p = 0.000) และ **ด้านความเอาใจใส่ของการบริการ** (r = 0.166, p = 0.000) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โดยเป็นความสัมพันธ์ใน **ทิศทางบวก** กล่าวคือ เมื่อผู้สูงอายุรับรู้คุณภาพการให้บริการในทั้งสามด้านเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการใช้บริการก็มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตาม

ในขณะที่ **ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ** (r = 0.270, p = 0.410) และ **ด้านการตอบสนองการบริการ** (r = 0.070, p = 0.334) ไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากมีค่า Sig. มากกว่า .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยในสองด้านดังกล่าว

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่าสถิติ	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	t = 2.272	0.024*	แตกต่างกัน
อายุ	F-test (ANOVA)	F = 0.292	0.968	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	F-test (ANOVA)	F = 0.849	0.561	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	F-test (ANOVA)	F = 0.886	0.530	ไม่แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-test (ANOVA)	F = 1.515	0.155	ไม่แตกต่างกัน

$p < .05$

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้สูงอายุเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 2.272, p = 0.024) โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.389) สูงกว่าเพศหญิง ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.499) ส่วนผลการทดสอบด้วยค่า F-test (One-way ANOVA) พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p > 0.05 ทุกตัวแปร)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.48) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความพึงพอใจโดยรวม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความเหมาะสมของการบริการ

2. ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความเอาใจใส่ของการบริการ ซึ่งเป็นเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขอนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลโดยเรียงตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งสองตัวแปร ($\bar{x}$ = 3.76 และ 3.48 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler และ Keller (2016) ที่อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างผลการรับบริการที่รับรู้ได้จริงกับความคาดหวังก่อนการรับบริการ หากผลการรับบริการสูงกว่าหรือใกล้เคียงกับความคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ผลการวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของวิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564) ที่ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนม และพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน($\bar{x}$ = 4.40) แสดงให้เห็นว่าสำนักงานที่ดินในสังกัดกรมที่ดินโดยทั่วไปมีแนวโน้มให้บริการที่มีคุณภาพอยู่ในระดับมากตามมาตรฐานการปฏิบัติงานราชการ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ พบว่าด้านความเอาใจใส่ของการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว ($\bar{x}$ = 3.32) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ที่ศึกษาคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และพบว่าด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ทั้งที่เป็นด้านที่ผู้สูงอายุคาดหวังสูงมาก สะท้อนให้เห็นเป็นแนวโน้มร่วมกันว่า หน่วยงานภาครัฐโดยทั่วไปยังให้ความสำคัญกับมิติด้านความเอาใจใส่เป็นรายบุคคลน้อยกว่ามิติด้านอื่น ทั้งที่เป็นมิติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุซึ่งมีข้อจำกัดด้านร่างกายและการรับรู้ข้อมูล

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการเพียงบางมิติ กล่าวคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (r = 0.168) ด้านความมั่นใจของการบริการ (r = 0.137) และด้านความเอาใจใส่ของการบริการ (r = 0.166) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในมิติดังกล่าว ขณะที่ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ (r = 0.270, p = 0.410) และด้านการตอบสนองการบริการ (r = 0.070, p = 0.334) ไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยที่พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับแบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่อธิบายว่าองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ (Tangibles) เช่น ความสะอาดของสถานที่ ป้ายแนะนำขั้นตอน และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุซึ่งมักใช้สิ่งที่มองเห็นได้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564) ที่พบว่าด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครพนมเป็นปัจจัยสำคัญที่ประชาชนให้ความสำคัญ

สำหรับด้านความมั่นใจของการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ที่ระบุว่า ความรู้ ความสามารถ และมารยาทของเจ้าหน้าที่ (Assurance) เป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะงานบริการของสำนักงานที่ดินซึ่งเกี่ยวข้องกับกฎหมายและเอกสารสิทธิ์ที่มีความซับซ้อน ผู้สูงอายุ

จึงต้องอาศัยความไว้วางใจในความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของสมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ (2567) ที่พบว่าการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นมิติที่ผู้สูงอายุให้ความสำคัญและมีคุณภาพการบริการสูงที่สุด

นอกจากนี้ ด้านความเอาใจใส่ของการบริการยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ แม้ว่าจะเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการต่ำที่สุดในบรรดา 5 ด้านก็ตาม สะท้อนให้เห็นว่าการดูแลเอาใจใส่ การรับฟัง และการเข้าใจข้อจำกัดของผู้สูงอายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Active Ageing ขององค์การอนามัยโลก (WHO, 2022) ที่เน้นการจัดบริการที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์ชนก รัตนกุล (2565) ที่พบว่าพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ เอาใจใส่ และเข้าใจผู้สูงอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน

ในทางตรงกันข้าม ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างด้านความเชื่อถือได้และด้านการตอบสนองของการบริการกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากกระบวนการให้บริการด้านเอกสารสิทธิ์และธุรกรรมที่ดินมีมาตรฐานและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนตามกฎหมายอยู่แล้ว ผู้สูงอายุจึงอาจมองว่าความถูกต้องและความรวดเร็วเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ มากกว่าจะเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจเพิ่มเติม ผลการศึกษานี้แตกต่างจากการศึกษาของสุวิมล ใจดี (2566) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากงานวิจัยดังกล่าวศึกษาผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย ขณะที่การวิจัยครั้งนี้ศึกษาผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ซึ่งมีความคาดหวังและให้น้ำหนักกับปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่และปฏิสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่มากกว่าประสิทธิภาพของกระบวนการบริการเพียงอย่างเดียว

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งอาจสะท้อนถึงความแตกต่างของระดับความคาดหวังหรือรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพศ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยในส่วนนี้มีทั้งความสอดคล้องและความแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ สอดคล้องกับการศึกษาของวิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง (2564) ในประเด็นที่พบว่าเพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ทำให้การรับรู้คุณภาพบริการของสำนักงานที่ดินแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าวกลับพบว่าระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันทำให้คุณภาพการให้บริการที่รับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่าระดับการศึกษาและอาชีพไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ความแตกต่างดังกล่าวอาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันทั้งในด้านช่วงอายุ (งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ขณะที่งานวิจัยของวิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง ศึกษาประชาชนทั่วไปทุกช่วงวัย) และบริบทพื้นที่ที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจทำให้น้ำหนักความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านต่อความพึงพอใจมีความแตกต่างกันไปตามกลุ่มประชากรและบริบทของแต่ละสำนักงาน โดยรวมแล้วผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ค่อนข้างมีมาตรฐานสม่ำเสมอสำหรับผู้สูงอายุแทบทุกกลุ่ม ยกเว้นในมิติของเพศที่ยังคงมีความแตกต่างที่ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงลึกต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและอยู่ในระดับปานกลางเพียงด้านเดียว สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีทักษะการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุเป็น

รายบุคคล เช่น การรับฟังปัญหาและความต้องการ การพูดจาด้วยความเต็มใจและเป็นกันเอง เพื่อยกระดับความเอาใจใส่ให้อยู่ในระดับมากขึ้น

1.2 ด้านความเหมาะสมของการบริการและความคุ้มค่าเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด สำนักงานควรพิจารณาปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน และลดระยะเวลาในการรอคอย เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกว่าการมาใช้บริการมีความคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปมากยิ่งขึ้น

1.3 เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำนักงานควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ ตลอดจนความรู้ความสามารถและความสุภาพของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการที่แบบสอบถามไม่สามารถสะท้อนได้ทั้งหมด

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังสำนักงานที่ดินสาขาอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและเพิ่มความสามารถในการอ้างอิงผลการศึกษาในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

พิมพ์ชนก รัตนกุล. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการภาครัฐ.* (ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลา.

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก. (2568). *ข้อมูลสถิติผู้มาใช้บริการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก.

สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก. (2569). *รายงานสรุปการให้บริการประชาชน.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาหนองจอก.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2568) (2568). *ข้อมูลสถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย.* กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สุวิมล ใจดี. (2566). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดสุโขทัย.*

องค์การอนามัยโลก. (2565). *รายงานผู้สูงอายุและสุขภาพโลก.* กรุงเทพมหานคร : องค์การอนามัยโลก.

วิลาสิณี เจริญ และโกศล สอดส่อง. (2564). รูปแบบการจัดการคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ,* 13(2), 36-50.

สมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ. (2567). คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ ที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ: ศึกษากรณี ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *Journal of Roi Kaensarn Academi,* 9(11), 600–619.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). New York : Pearson Education.

Oliver, R. L. (1980; 1997). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research,* 17(4), 460–469.

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

World Health Organization. (2022). *World report on ageing and health.* New York : World Health Organization.

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

The Effects of Digital Transformation on the Efficiency of Public Service Delivery at China–Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, People's Republic of China

Longen Chen[1], Somkiat Kiatcharoen[2]
Master of Public Administration Student in Public and Private Management
Rajabhat Maha Sarakham University
E-mail: Longen.c1982@gmail.com

Abstract

This study aimed to examine the level of digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, People's Republic of China; assess the efficiency of the company's public service delivery; investigate the relationship between digital transformation and public service efficiency; and identify recommendations for enhancing digital transformation in ways that improve public service delivery. The sample consisted of 71 employees of China–Thai Education Co., Ltd. Data were collected using a five-point rating-scale questionnaire and analyzed using percentages, means, standard deviations, and Pearson's product–moment correlation coefficient.

The findings revealed that: (1) the overall level of digital transformation was high. All four dimensions were also rated at a high level and, in descending order of mean scores, comprised teamwork, work processes, continuous and consistent work practices, and personnel development; (2) the overall efficiency of public service delivery was high. All four dimensions were rated at a high level and, in descending order, included continuity of service, adaptability in administration, equality of access to benefits, and service understanding; (3) digital transformation was very strongly associated with the efficiency of public service delivery, with an overall correlation coefficient of .918. The strongest association was found between digital transformation and equality of access to public service benefits (r = .890), which was statistically significant at the .05 level; and (4) the principal recommendations were to develop employees' digital skills continuously, integrate data to facilitate work and decision-making, enhance job-related competencies and encourage the acquisition of new knowledge, provide appropriate digital equipment to increase the speed and efficiency of operations, improve access to information systems to reduce redundant procedures, and regularly monitor workplace digital competencies while supporting continuous training and professional development seminars.

Keywords: digital transformation, public service delivery, service efficiency, digital skills, organizational development

Introduction

The changes brought about by globalization have created connections that transcend national borders and overcome traditional limitations of space and time. Consequently, information is exchanged continuously and at unprecedented speed. Public and service-oriented organizations must therefore improve their practices and develop new bodies of knowledge to remain responsive to constantly changing conditions. The emergence of a digital society represents a defining agenda of the contemporary era, in which virtually every social mechanism is being reshaped by technological forces across political, economic, social, and cultural domains. These dynamics have given rise to new development approaches intended to address social problems and needs, as well as innovative solutions grounded in digital economic development.

In recent decades, considerable attention has been paid to the use of information and digital communication technologies to increase productivity, enhance organizational outcomes, shorten operating times, and create added value for products and services. A wide range of technologies—including communication, transportation, and production technologies—has been applied to improve managerial systems and facilitate the activities of members of society. Such developments have prepared individuals and organizations for an increasingly wireless and interconnected society. They have also supported the rapid technological advances that have profoundly transformed human life since the beginning of the twenty-first century.

Modern globalized society increasingly depends on information technology innovations for communication and interaction. Such technologies permeate nearly every area of society through seamlessly connected wireless devices, including laptops, smartphones, and tablets (Chaiset Phromsri, 2007, pp. 5–6). These technologies have altered not only how individuals communicate but also how organizations make decisions, coordinate activities, manage personnel, deliver services, and interact with their stakeholders.

Digital transformation refers to the strategic integration of digital technologies to fundamentally reshape organizational processes, improve service delivery, and enhance overall organizational performance. Rapid technological advancement has made digital transformation a central organizational priority across sectors, particularly as organizations seek to promote innovation, improve operational efficiency, and provide higher-quality services. Digital transformation has therefore become not only a significant organizational phenomenon but also an important global agenda concerning technology adoption, organizational modernization, and the delivery of public services.

Recognizing the transformative potential of digital technologies, organizations have initiated digital transformation programs to promote economic and social development and strengthen effective governance. These efforts seek to modernize administrative practices and create more service-user-centered forms of management. Digital transformation initiatives address many of the limitations associated with conventional

administrative models, including inefficient systems, service delivery constraints, redundant procedures, and limited stakeholder participation.

The adoption of digital technologies is consequently intended to establish more agile and responsive administrative systems capable of meeting the changing needs of individuals in a digital society (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014, pp. 7–9). Organizations around the world increasingly recognize information and communication technology as a critical instrument of national and organizational development, particularly in relation to service provision and quality improvement. Appropriate technologies enable organizations to manage and deliver public services effectively, integrate databases into coherent information systems, facilitate service access, and monitor organizational performance more systematically.

The process through which an organization becomes digitally enabled is generally described as digital transformation. This process requires the use of digital technologies to improve operations and resolve problems across all areas of the organization, including operational procedures, internal coordination, public service delivery, management, organizational strategy, and organizational culture. Digital transformation therefore extends beyond the acquisition of technological equipment. Rather, it involves the comprehensive redesign of organizational structures, practices, competencies, and values so that the organization can respond effectively to rapid changes in the digital era (Westerman, Bonnet, & McAfee, 2014, pp. 13–14).

Against this background, the researcher recognized the importance of identifying actual organizational problems, analyzing their causes, and proposing practical approaches through which digital development could generate the greatest possible benefits. Transforming a conventional organization into a digital organization cannot be achieved merely by purchasing sophisticated technological tools. Such transformation also requires personnel who are willing and prepared to learn, accept, and effectively use those technologies. Preparing employees for technology adoption is therefore essential to successful digital transformation. Furthermore, a sound organizational understanding of digital change can strengthen institutional capacity and enable the organization to make the transition toward digital operations more efficiently.

This study investigates the effects of digital transformation on the efficiency of public service delivery at China–Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, People's Republic of China. It considers the challenges and opportunities encountered by the organization in implementing digital transformation initiatives and examines the implications of transformation for operational efficiency, service accessibility, stakeholder engagement, and the overall quality of service delivery. The study draws on relevant academic literature and established concepts of digital transformation, organizational management, and public service delivery to provide an analytical foundation for understanding the relationship between digital development and service efficiency.

Research Objectives

The study had four principal objectives.

1. Sought to examine the level of digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, People's Republic of China.
2. Aimed to assess the efficiency of the company's public service delivery.
3. Investigated the relationship between digital transformation and public service efficiency.
4. It sought to identify recommendations for improving digital transformation in ways that would enhance the company's public service delivery.

Research Hypotheses

The study was guided by three hypotheses.

1. The digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd. would be rated at a high level.
2. The efficiency of the company's public service delivery would also be rated at a high level.
3. The digital transformation would be significantly related to the efficiency of public service delivery.

Scope of Research

The scope of this this study was as follows:

1. Content

The theoretical concepts about the digital transformation effecting the efficiency of public services of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China were studied through the documents, the research related and books and interpreted in order to summarize and explain the digital transformation for the independent variable as 1) Work as a team 2) Work consistently 3) Work procedure and 4)Personnel improvement and the efficiency of public services for the dependent variable as 1) Continuously 2) Equal rights to benefit 3) Adjusted to the administration 4) Understanding of service..

2. Population and Sample

2.1 The population in the study were are employees of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China. (China -Thai Education Co., Ltd., 2024) 85 people

2.2 The samples are 71 employees of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China calculated under the Yamane's formula (Yamane, 1973, p.727)

3. Area

The study area is China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China.

4. The duration of the study.

The data collection will be conducted from February - April 2026.

5. The Study variables

5.1 The independent variables include digital transformation effecting the efficiency of public services of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China under the summarization and the guideline of Jobs DB (2021 pp. 102-104) as follows:

1) Work as a team
2) Work consistently
3) Work procedure
4) Personnel improvement

5.2 The dependent variables include the efficiency of public services of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China under the summarization and the guideline of Wanphen Songsermtham, (1986, pp. 78-81) as follows:

1) Public services continuously
2) Public services with equal rights to benefit
3) Adjusted to the administration
4) Understanding of the service

Research Framework

This research is derived from the integration of the research conceptual framework based on the ideas of various scholars, as: DB (2021 pp. 102-104) and Wanphen Songsermtham, (1986, pp. 78-81)

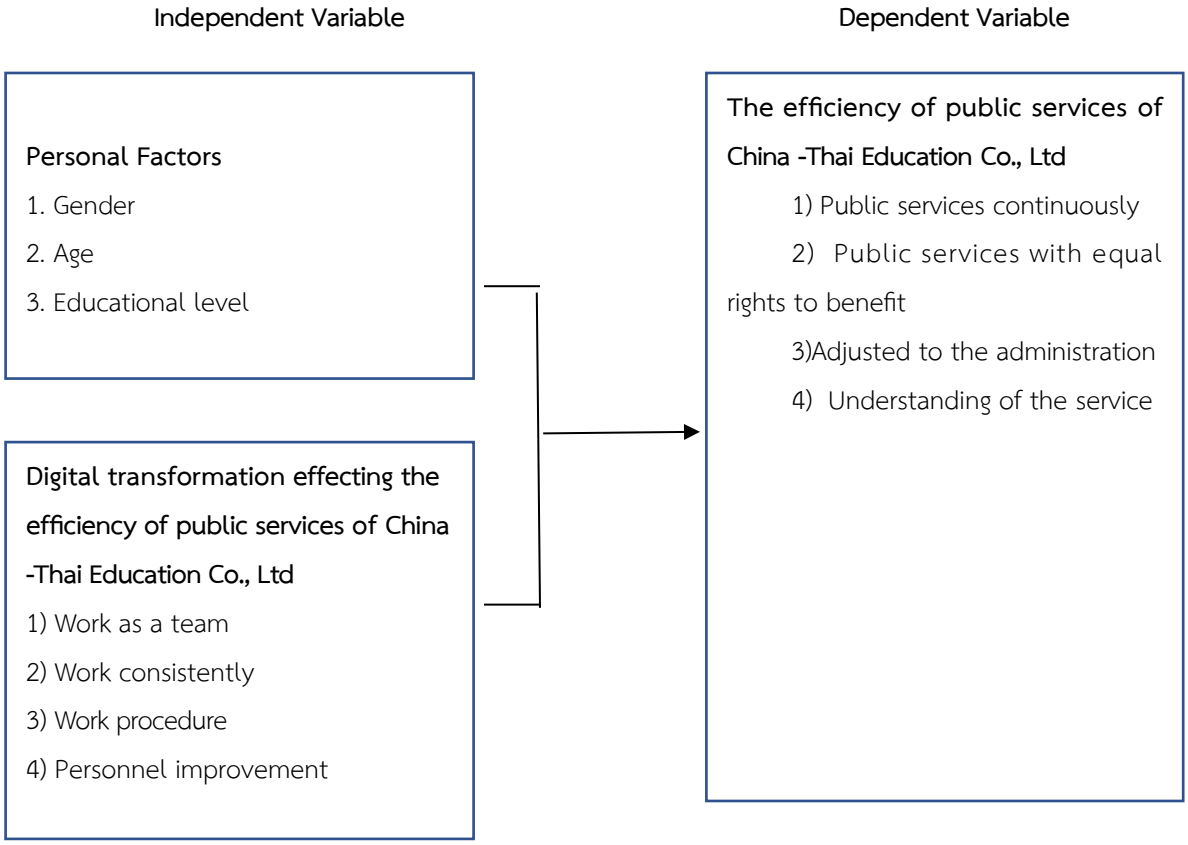


Illustration1: Research Conceptual Framework

Research Methodology

1. Population and Sample

1.1 The population in the study were are employees of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China. (China -Thai Education Co., Ltd., 2024) 85 people

1.2 The samples are 71 employees of China -Thai Education Co., Ltd., Zhejiang Province, China calculated under the Yamane's formula (Yamane, 1973, p.727)

2. Research Instrument

The instrument used to collect data was a questionnaire comprising both closed-ended and open-ended items. It was divided into four sections.

The first section collected respondents' demographic information, including gender, age, and educational attainment.

The second section measured the level of digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd. using a five-point Likert-type rating scale ranging from the highest to the lowest level.

The third section assessed the efficiency of public service delivery using the same five-point rating scale.

The fourth section consisted of open-ended questions soliciting respondents' recommendations for improving digital transformation and public service efficiency.

The response scale was scored as follows: 5 points for the highest level of agreement, 4 points for a high level of agreement, 3 points for a moderate level of agreement, 2 points for a low level of agreement, and 1 point for the lowest level of agreement.

Mean scores were interpreted according to five criteria. Scores ranging from 4.21 to 5.00 indicated the highest level; scores from 3.41 to 4.20 indicated a high level; scores from 2.61 to 3.40 indicated a moderate level; scores from 1.81 to 2.60 indicated a low level; and scores from 1.00 to 1.80 indicated the lowest level.

3. Data Collection

To obtain complete and reliable information, the researcher first requested an official letter of introduction from the Faculty of Political Science and Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University. The letter was submitted to China–Thai Education Co., Ltd. to request permission to pilot the research instrument and collect data.

Two research assistants were appointed to support the data collection process. They were provided with clear instructions concerning unbiased and ethical data collection. The researcher and the research assistants subsequently administered the questionnaires to the selected participants and retrieved the completed instruments for analysis.

4. Data Analysis

After data collection, all returned questionnaires were examined for completeness and accuracy. The responses were then coded in accordance with the predetermined coding scheme.

Descriptive statistics—including frequency, percentage, mean, and standard deviation—were used to summarize respondents' demographic characteristics and assess the levels of digital transformation and public

service efficiency. The open-ended responses were categorized by grouping statements with identical or closely related meanings. Frequencies were then calculated, and the principal themes were interpreted descriptively.

Pearson's product–moment correlation coefficient was employed to determine the direction and magnitude of the relationship between digital transformation and public service efficiency. A coefficient approaching either –1 or +1 was interpreted as a strong relationship, whereas a coefficient approaching zero indicated a weak or negligible relationship. Correlation coefficients ranging from .90 to 1.00 were interpreted as very high, those from .70 to .90 as high, those from .50 to .70 as moderate, those from .30 to .50 as low, and those from .00 to .30 as very low.

Research Findings

1. Demographic Characteristics of the Respondents

The demographic analysis showed that most respondents were female. Specifically, 38 respondents, representing 53.52 percent of the sample, were female, whereas 33 respondents, or 46.48 percent, were male.

Regarding age, the largest group comprised respondents aged between 30 and 40 years. This group included 29 respondents, representing 40.85 percent of the sample. A further 24 respondents, or 33.80 percent, were over 40 years of age, while 18 respondents, or 25.35 percent, were under 30.

With respect to educational attainment, 36 respondents, representing 50.70 percent of the sample, held a bachelor's degree or an equivalent qualification. Twenty-four respondents, or 33.80 percent, held a vocational certificate or an equivalent qualification, while 11 respondents, or 15.49 percent, held a master's degree or higher.

2. Level of Digital Transformation

The overall level of digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd. was high. All four dimensions were also rated at a high level. When arranged in descending order of their mean scores, the dimensions were teamwork, work processes, continuous and consistent work practices, and personnel development.

The teamwork dimension was rated at a high level. The individual items, arranged in descending order, indicated that personnel worked collaboratively as a team; team members engaged in collective brainstorming; teams comprised individuals with expertise in different fields; teams focused on achieving results promptly; and teamwork helped eliminate unimportant or unnecessary work procedures.

The continuous and consistent work-practices dimension was also rated at a high level. The items within this dimension showed that the organization encouraged team members to communicate consistently, exchange ideas, think independently, make decisions confidently, and develop creative innovations.

The work-process dimension was rated at a high level. The findings indicated that the organization established projects in response to changing circumstances, set clear deadlines for work submission, delegated

decision-making authority without requiring executive approval for every matter, adopted work methods that differed from conventional approaches, and adjusted operations continuously to changing situations.

The personnel-development dimension was similarly rated at a high level. The results showed that the organization encouraged personnel to pursue continuous learning, investigate problems, develop solutions, exchange ideas during problem-solving processes, and learn constructively from mistakes.

3. Efficiency of Public Service Delivery

The overall efficiency of public service delivery was rated at a high level. All four dimensions were similarly rated at a high level. In descending order, these dimensions were continuity of service, adaptability in administration, equality of access to benefits, and service understanding.

The continuity-of-service dimension was rated at a high level. The findings indicated that services were delivered consistently and continuously, that the services provided were necessary for customers, that public service operations were maintained under normal conditions, and that service delivery was not interrupted.

The equality-of-access-to-benefits dimension was also rated at a high level. Respondents perceived that customers possessed equal rights to receive services and related benefits, that all customers had equitable access to public services, and that customers received equal legal protection. They also indicated that services were delivered under legally recognized authority and were not designed to benefit any particular individual or group exclusively.

The administrative-adaptability dimension was rated at a high level. The findings indicated that public services were adjusted in accordance with administrative requirements, operations were modified to remain consistent with changing circumstances, time frames for work completion were clearly established, services could not be altered unilaterally, and service processes differed from inflexible conventional work arrangements.

The service-understanding dimension was likewise rated at a high level. The findings suggested that the organization promoted continuous learning among personnel, enabled employees to investigate and solve service-related problems, encouraged the exchange of ideas during problem-solving, and allowed personnel to learn from errors and practical experience.

4. Relationship Between Digital Transformation and Public Service Efficiency

Digital transformation was very strongly related to the overall efficiency of public service delivery, with a correlation coefficient of .918. The strongest association was found between digital transformation and equality of access to public service benefits, for which the correlation coefficient was .890. This relationship was statistically significant at the .05 level.

Teamwork was strongly related to the efficiency of public service delivery, with a correlation coefficient of .853. Teamwork demonstrated its strongest association with service understanding, with a correlation coefficient of .868, which was statistically significant at the .05 level.

Continuous and consistent work practices were strongly related to public service efficiency, with a correlation coefficient of .851. This dimension was most strongly related to continuity of public service delivery, with a correlation coefficient of .836, statistically significant at the .05 level.

Work processes were strongly associated with public service efficiency, with a correlation coefficient of .769. The strongest relationship for this dimension was found with equality of access to service benefits, for which the correlation coefficient was .742. The relationship was statistically significant at the .05 level.

Personnel development was also strongly related to the efficiency of public service delivery, with a correlation coefficient of .818. Personnel development was most strongly associated with equality of access to service benefits, with a correlation coefficient of .789, statistically significant at the .05 level.

5. Recommendations for Digital Development

The respondents proposed several measures for strengthening digital development in public service delivery. The most prominent recommendation was to promote the continuous development of digital competencies by integrating organizational data in ways that make work processes and decision-making more convenient.

Respondents also recommended enhancing employees' job-related skills while promoting opportunities to acquire new knowledge. The organization should provide appropriate equipment and technological infrastructure to support faster and more efficient operations. Information systems should be readily accessible to reduce procedural duplication and unnecessary work. Moreover, employees' digital competencies should be monitored regularly, while training programs and professional development seminars should be provided continuously.

Discussion

The first hypothesis proposed that digital transformation at China–Thai Education Co., Ltd. would be rated at a high level. The findings supported this hypothesis. One possible explanation is that the organization had integrated digital data into its service operations and aligned its organizational vision with data-informed decision-making. These practices contributed to the development of workplace digital competencies and fostered a positive organizational culture concerning the acceptance and application of digital technologies. The findings are consistent with Chamarum (2018), who examined the transformation of digital-era organizations into organizations driven by a sustainable culture of innovation grounded in the philosophy of sufficiency economy. Chamarum found that organizational transformation should take into account at least six principal considerations. These comprise the

context and challenges of managing organizations in the digital era, internal and external collaborative networks, input factors involving organizational components, organizational transformation processes, outputs reflecting an innovation-driven organizational culture, and the application of the philosophy of sufficiency economy. The findings are also consistent with Malisuwan (2017), who investigated organizational strategies for digital transformation and concluded that increasing global competition would continue to drive changes in organizational and business operations. Organizations would increasingly rely on data when making decisions, improving performance, and achieving institutional objectives. Organizational processes would also become more automated and efficient. Accordingly, organizations would need to become more innovative, use intelligent data more effectively, and adopt greater levels of automation. Digital transformation in organizations confronting new challenges and digitally enabled competitors requires collaboration with forward-thinking individuals who are receptive to innovation. Organizations must also develop the capacity to overcome barriers that arise during transformation. Some digital initiatives may succeed, whereas others may fail; nevertheless, such experimentation provides valuable organizational learning and is preferable to taking no action. Organizations should therefore identify appropriate solutions and cultivate change from the operational level upward, rather than relying exclusively on top-down directives from senior executives.

The second hypothesis proposed that the efficiency of public service delivery at China–Thai Education Co., Ltd. would be rated at a high level. The findings also supported this hypothesis. This result may be attributable to the organization's comprehensive user-registration system, diverse operational channels and tools, increased employee training, and support for personnel development. The company also appeared to have established more systematic management plans, policies, and operating procedures. Moreover, accessible satisfaction surveys were employed to obtain feedback for the further development of digital systems and employee competencies. These findings correspond with Leorach (2020), who examined digital transformation and its organizational consequences. Although digital transformation can affect numerous aspects of an organization, Leorach argued that organizations must pay particular attention to its effects on personnel and stakeholders. Achieving organizational goals in all areas requires capable and efficient personnel. Human resource departments therefore assume a central role in developing the workforce from the earliest stages of transformation. The development process begins with workforce planning and the recruitment of personnel who are receptive to digital technologies and possess relevant digital capabilities. At the same time, organizations must establish clear procedures for developing the capabilities of both existing and newly recruited personnel. These procedures should encompass development planning, training, and budgetary support, thereby enabling employees to use digital technologies flexibly in their work. Organizations must also encourage personnel and stakeholders to adopt a digital mindset and remain open to the use of digital technologies under changing circumstances. Such practices contribute to the establishment of an organizational digital culture. However, behavioral change should be introduced gradually so that digital

practices become embedded in everyday operations without causing employees to experience excessive anxiety or resistance. Acceptance and adjustment may require considerable time; nevertheless, when an organization establishes clear goals and sustains its efforts, successful transformation becomes achievable. The findings are further supported by Nutkanchanakul (2017), who investigated the effects of artificial intelligence and the preparedness of Thai accounting professionals. The study concluded that artificial intelligence would affect the accounting profession, although the timing and degree of impact would differ across areas of work. Auditing functions, for example, had prepared for technological changes several years in advance. Most participants in that study agreed that professionals must adapt to global trends. Delayed adaptation could leave employees and organizations unable to keep pace with competitors and could adversely affect both organizational performance and professional practice. Accountants therefore needed to develop higher-level competencies because artificial intelligence could reduce routine procedures and support more effective decision-making. When employees gained additional time through automation, they could use it to acquire broader competencies and undertake complex responsibilities that artificial intelligence could not easily replace, such as data analysis. At the same time, organizations and personnel must recognize technological risks, particularly data theft associated with artificial intelligence and big data, as well as cybercrime resulting from unauthorized system access. Employees must therefore develop both the knowledge and practical capacity required to protect themselves and their organizations against emerging technological threats.

The third hypothesis proposed a significant relationship between digital transformation and public service efficiency. The findings demonstrated that digital transformation was related to public service efficiency at a very high level. This strong relationship may be explained by the comprehensive nature of digital transformation, which requires organizations to consider the context of management in the digital era, contemporary administrative challenges, internal and external collaborative networks, organizational input factors, transformation processes, and intended outputs. The findings are consistent with Intharajang (2018), who examined the preparation of foundational industries and infrastructure for the Eastern Economic Corridor in response to the substantial effects of disruptive technologies. The study suggested that the private, public, and educational sectors must adapt to technological change in tangible ways, revise their organizational mindsets, recognize the consequences of disruptive technologies, and cooperate in preparing for emerging technological conditions. If these sectors can achieve meaningful adaptation and collaboration, the implementation of the Eastern Economic Corridor and similar development initiatives can attain their intended objectives. Such adaptation can enable the country to develop its capabilities more fully, overcome structural constraints, and progress toward long-term national sustainability. The findings are likewise compatible with Chamarum's (2018) argument that transforming a digital-era organization into one driven by a sustainable culture of innovation requires attention to the digital management context, internal and external collaborative networks, organizational input factors, transformation processes, organizational outputs,

and the philosophy of sufficiency economy. These interrelated elements help explain why digital transformation can substantially enhance organizational capacity and service efficiency. Overall, the results suggest that digital transformation should not be regarded solely as a technical initiative. Its influence on service efficiency emerges through the interaction of technology, organizational processes, employee competencies, leadership, communication, collaborative working arrangements, and organizational culture. Digital transformation is therefore both technological and organizational. Its success depends on the extent to which the organization can align technological investment with personnel development and service-oriented administrative practices.

Recommendations

1. Recommendations for Applying the Findings

Organizations should develop and document best practices for agencies with the potential to promote digital competency development. Such practices should comprehensively address technological infrastructure, software systems, human resources, budgets, work processes, operating procedures, and administrative structures. A comprehensive approach would enable organizations to apply digital technologies appropriately in both internal operations and external service delivery.

A clearly defined digital action plan should be established to identify the changes and improvements required to promote and support digital transformation. The plan should specify expected outcomes, responsibilities, operating procedures, and mechanisms for monitoring progress. Organizational leaders should assume a central role in driving the transformation process and communicating the action plan to personnel. Shared understanding across the organization is essential to achieving successful digital transformation in service delivery.

Organizations should also provide continuous digital competency development for their personnel. Training should extend beyond basic technology use to include data interpretation, cybersecurity awareness, digitally supported decision-making, collaborative platforms, and the redesign of service processes. Appropriate equipment and accessible information systems should be provided to ensure that personnel can apply the skills acquired through training in their routine work.

2. Recommendations for Future Research

Future studies should undertake more in-depth investigations of comprehensive digital competency development to identify approaches that produce both effectiveness and efficiency. Research should also examine alternative development models and operational plans that are appropriate to different organizational contexts.

Collaboration among organizations should be encouraged to support continuous and in-depth research. Comparative and collaborative studies could generate findings that are more broadly applicable and could help organizations use research evidence to guide digital transformation according to their particular needs.

Future research may also employ qualitative or mixed-methods approaches to gain a deeper understanding of employees' experiences, organizational resistance, leadership practices, and stakeholder expectations during digital transformation. Longitudinal research would be valuable in determining whether improvements in digital competencies and organizational processes lead to sustained gains in service efficiency over time.

All relevant sectors should recognize the importance of research on digital transformation and be prepared to participate in the comprehensive and continuous development of digital competencies. Such participation would strengthen cooperation in promoting, implementing, monitoring, and evaluating digital transformation and its effects on organizational and service outcomes.

Acknowledgement

I wish to extend my sincere gratitude thanks to my advisor, Asst. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon for giving best support and his devotion the tome for this independent study

I would like to thank all lecturers of Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand during my coursework and also thanks the members of the field for their help me and also appreciated thanks informants for the interviewing.

Most of all, great thanks to my family in giving me their great helps to continue my study in master degree. Lastly, thanks very much to all lecturers, Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand for giving the valuable knowledges.

References

Chaiset Phromsri. (2007). *Organizational change concept for executives*. Executive Journal, 41–48.

Chanjira Leorach. (2020). Digital transformation and its impact on organizations. *Humanities Journal, 22* (1).

Kongkrapan Intharajang. (2018). *Preparation of basic industries and infrastructure of the Eastern Economic Corridor project from severe technological changes (Disruptive Technology).*

Setthapong Malisuwan. (2017). *Digital-Transformation*. https://www. nbtc. go.th/ getattachment/ News/Information/28909/Digital-Transformation.pdf.aspx.

Surasak Chamarum. (2018) *Transforming organizations in the digital age into organizations driven by sustainable innovation culture based on the philosophy of the sufficiency economy*. Journal of Humanities and Social Sciences, Surindra Rajabhat University, Volume 20, Issue 2. degree. Nation University.

Thapanaporn Nutkanchanakul. (2017). *Impact and readiness of Thai accountants for artificial intelligence (AI).* Master's thesis. Bangkok: Thammasat University.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). Harper and Row.

ติดต่อเรา

8 NCon2PIL (เอ็นคอนทูพิล)



สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน,สาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
สาขาวิชาการบริหารจัดการท้องถิ่นและการบริหารการพัฒนา
เลขที่ 80 คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
โทรศัพท์ 043-713-588 หรือ 092-565-6617

8 NCon2 PIL (เอ็นคอนทูพิล)

