



ปีที่ 1 ฉบับที่ 3  
กันยายน- ธันวาคม 2566

ISSN 2985- 0320 (Print)  
ISSN 2985-0339 (Online)

วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง  
JOURNAL OF PUBLIC AND POLITICAL MANAGEMENT



ชมรมนวัตกรรมการบริหารการศึกษา  
Educational Management Innovation Club

## สารบัญ

### บทความวิชาการ

#### 1. แนวทางการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์.....1

Management of the Handicapped Animal Foundation

กฤติยาณี สันตะวา

### บทความวิจัย

#### 2. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน.....9

Public Service Effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization

ณัฐกิตติ์ ทองใบ และ รุติมา โห้ล้ำยอง

#### 3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา .....21

กรุงเทพมหานคร

Operational Efficiency of Government Officials and Personnel Yannawa District Office

Bangkok

สุภักดิ์ กรุดทอง และ รุติมา โห้ล้ำยอง

#### 4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา.....32

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

Information Technology Development of Online Data Keeping for Educational Place

Management under Prachuap Khiri Khan Educational Service Area Office 2

วรุฒน์ ม่วงนาค

#### 5. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ.....44

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

Efficiency of Public Service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization,

Phrapradaeng, Samutprakarn

วิธาน จันทน์นาลาว



## วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

### นโยบายข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อและที่อยู่อีเมล หรือข้อมูลส่วนบุคคล ที่กรอกในเว็บไซต์วารสารนี้จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในงานวารสารเท่านั้นและจะไม่เปิดเผยเพื่อวัตถุประสงค์ในกิจกรรมอื่น ๆ หรือให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดทราบ



## วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง Journal of Public and Political Management

### วัตถุประสงค์

วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ด้านการจัดการภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กัน

### ชื่อวารสาร

ภาษาไทย : วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

ภาษาอังกฤษ : Journal of Public and Political Management

Website: <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/jppm/>

### ขอบเขต

วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ ด้านการจัดการภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กัน

### กำหนดการพิมพ์

ตีพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ ประกอบด้วย ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม – เมษายน ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กันยายน – ธันวาคม

เจ้าของ : ชมรมนวัตกรรมการบริหารการศึกษา

### หมายเหตุ

บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง ได้รับการตรวจสอบทางด้านวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกตรงตามสาขา จำนวน 3 ท่าน แบบปกปิดสองทาง (double-blind) และบทความในวารสารฉบับนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของบทความซึ่งกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย และการนำบทความในวารสารนี้ไปเผยแพร่สามารถกระทำได้ โดยระบุแหล่งอ้างอิงจากวารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น ในกรณีการทำวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยต้องผ่านการอบรมจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และนำหลักฐานมาแสดง

## บรรณาธิการ

ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## กองบรรณาธิการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

ผศ.ดร.รักเกียรติ หงส์ทอง

ดร.วัฒนา นนทชิต

ดร.ณรงค์ฤทธิ์ ปรีสุทธิกุล

ดร.เบญจ พรพลธรรม

รศ.ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

ผศ.ดร.เชาวฤทธิ์ เขาแสงรัตน์

ผศ.ดร.สุเชาว์ มีหนองหว้า

ดร.อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี

นักวิจัยอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## ผู้ประสานงาน

ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

## สถานที่พิมพ์

สำนักพิมพ์ บัณฑิต ครีเอชั่น 40/315

หมู่ 11 ต.บางแม่นาง อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140

## กองบรรณาธิการวารสารวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

ชมรมนวัตกรรมการบริหารการศึกษา

3/768 ถนนเทศบาลนิมิตเหนือ แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 090-962-5431

## สารจากบรรณาธิการ

วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริม เผยแพร่ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความทวิภาคีหนังสือ ด้านการจัดการภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ ในวารสารฉบับนี้กองบรรณาธิการ ได้รวบรวมบทความวิชาการและบทความวิจัย เกี่ยวกับด้านการจัดการภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์ จำนวน 5 บทความ

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความในฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน ผู้บริหาร รวมถึงนิสิต/นักศึกษา และหากท่านผู้อ่านต้องการให้มีการปรับปรุงในส่วนใดโปรดเสนอแนะมายังกองบรรณาธิการเพื่อจะได้ปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นในฉบับต่อไป



ดร.สุพัตรา ยอดสุรางค์

บรรณาธิการวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

# แนวทางการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์ Management of the Handicapped Animal Foundation

กฤติยาณี สันตะวา

Kittiyanee Santawa

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
Master of Public Administration student  
College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
E-mail: karnkittiyanee2603@gmail.com

## บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเนื้อหาสาระ แนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ โดยใช้วิธีการตรวจสอบและสังเคราะห์งานการศึกษา ประกอบด้วย ปัญหาสุนัขจรจัด และแนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ ซึ่งเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลสัตว์พิการ และสัตว์จรจัดที่ถูกทอดทิ้ง โดยพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับปัญหาสุนัขและแมวจรจัดในสังคมไทย บทบาทของพระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 และแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการของมูลนิธิให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัญหาสุนัขและแมวจรจัดเป็นปัญหาทางสังคมที่ยังคงดำเนินมาอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย แม้จะมีมาตรการจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้อง แต่ยังคงมีข้อจำกัดในการดำเนินงาน ทำให้จำนวนสัตว์จรจัดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือสัตว์เหล่านี้ อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการของมูลนิธิยังเผชิญกับอุปสรรคหลายด้าน เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรและอาสาสมัคร การขาดความร่วมมือจากภาครัฐ และการขาดมาตรการควบคุมจำนวนประชากรสัตว์จรจัดที่ชัดเจน ฉะนั้น แนวทางในการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการควรมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการงบประมาณและทรัพยากร การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภาครัฐและเอกชน การใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการดูแลสัตว์ให้แก่ประชาชน นอกจากนี้ การพัฒนานโยบายเชิงรุกเกี่ยวกับการควบคุมจำนวนสัตว์จรจัด เช่น โครงการทำหมันและฉีดวัคซีนให้กับสัตว์จรจัด ควบคู่กับการรณรงค์ให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเลี้ยงสัตว์อย่างรับผิดชอบ เป็นแนวทางสำคัญที่สามารถช่วยลดปัญหาสัตว์จรจัดได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น การพัฒนาแนวทางการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อให้สามารถช่วยเหลือสัตว์ที่ถูกทอดทิ้งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** สถานสงเคราะห์สัตว์ การคุ้มครองสัตว์ สุนัขจรจัด

## Abstract

This academic article aims to discuss the guidelines for improving the management of the Home for Handicapped Animals Foundation by employing a method of review and synthesis of existing studies. The discussion encompasses the issue of stray dogs and the development of management strategies for the foundation, which is responsible for caring for disabled and abandoned animals. The study examines key issues related to the problem of

stray dogs and cats in Thai society, the role of the Prevention of Cruelty and Animal Welfare Act B.E. 2557 (2014), and approaches to enhancing the efficiency of the foundation's management system.

The issue of stray dogs and cats remains a persistent social problem in Thailand. Despite various measures implemented by governmental and non-governmental organizations, operational limitations continue to exist, leading to a continuous rise in the number of stray animals. The Home for Handicapped Animals Foundation plays a crucial role in assisting these animals. However, its management faces multiple challenges, including budget constraints, a shortage of personnel and volunteers, limited collaboration with government agencies, and the absence of a well-defined strategy for controlling the stray animal population.

Therefore, the development of the foundation's management should focus on enhancing budget allocation and resource management efficiency, establishing collaborative networks with governmental and private organizations, integrating technology into operational management, and promoting public awareness regarding animal welfare. Furthermore, proactive policies aimed at controlling the stray animal population—such as sterilization and vaccination programs—should be implemented in conjunction with public awareness campaigns that encourage responsible pet ownership. These measures serve as essential strategies for addressing the issue of stray animals in a sustainable manner.

In conclusion, the improvement of the Home for Handicapped Animals Foundation's management requires support from all relevant sectors, particularly governmental bodies and the general public. Such collaboration is essential to ensuring the effective and sustainable provision of care and protection for abandoned animals.

**Keywords:** Animal Shelter, Animal Protection, Stray Dogs

## บทนำ

ปัญหาสุนัขและแมวจรจัดยังเป็นปัญหา สังคมเรื้อรังของประเทศไทย แม้ในช่วงเวลาที่ผ่านมาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะพยายามดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่สามารถทำให้ปัญหาเหล่านี้หมดไปจากประเทศไทยได้ ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และภาพลักษณ์ของประเทศในระดับสากล นอกจากนี้ ปัญหาดังกล่าวยังสะท้อนถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนในสังคมไทยอีกด้วย (อวิการัตน์ นิยมไทย, 2565)

สุนัขที่ถูกทอดทิ้งในที่สาธารณะหรือที่เรียกกันว่าสุนัขจรจัด เป็นสุนัขที่ไม่มีเจ้าของดูแล ซึ่งมักพบได้ทั่วไปตามที่สาธารณะ โดยเกือบทั้งหมดมาจากสุนัขบ้าน หรือสุนัขที่มีเจ้าของที่ไม่สามารถดูแลสุนัขเหล่านั้นได้ จึงนำมาปล่อยตามสถานที่ต่าง ๆ เมื่อสุนัขมีการผสมพันธุ์ทำให้เกิดการขยายพันธุ์ และมีอัตราเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดปัญหาตามมาและรุนแรงเพิ่มขึ้น ทำให้เจ้าของสัตว์และผู้เพาะเลี้ยงสัตว์ขาดความรับผิดชอบ จึงเป็นสาเหตุการนำไปสู่การทอดทิ้งสัตว์ (ศรีณู ภักดีวงษ์, 2560) หรืออาจเกิดสาเหตุจากการพลัดหลงกับเจ้าของ หรือการเลี้ยงแบบปล่อยปะละเลย จนกลายเป็นสุนัขชุมชน สุนัขบางตัวเกิดมาจากสุนัขข้างถนน ซึ่งอาจจะไปผสมพันธุ์กับสุนัขบ้านแต่ก็ไม่มีใครยอมรับเป็นเจ้าของ เมื่อเกิดข้างถนน ก็เลยต้องใช้ชีวิต ข้างถนนต่อไปโดยปริยายซึ่ง

ผลกระทบเชิงลบของสุนัขและแมวจรจัดนั้น มีผลต่อมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในสังคม ไม่ว่าจะเป็นเสียงเห่าหอน มุสลสัตว์ อุบัติเหตุและโรคติดต่อจากสัตว์สู่คน สุนัขบางตัวป่วยเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องได้รับการดูแลรักษาที่ยาวนาน หรือสุนัขบางตัวเป็นโรคที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้ ไม่ว่าจะเป็นโรคมะเร็งหรือโรคที่ทำให้สัตว์นั้นพิการ ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ บางตัวควบคุมการขับถ่ายไม่ได้ ขยับตัวไม่ได้ หรือเป็นโรคใด ๆ ก็ตามก็อาจทำให้สุนัขตัวนั้นไม่น่ารักอีกต่อไป บางคนรับไม่ได้ที่สุนัขตัวเองต้องมาป่วยซึ่งการป่วยของสุนัขต้องมีค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการรักษาตามมา เมื่อมีจำนวนมากและกระทบกับรายได้ของเจ้าของ ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับการที่จะต้องเลี้ยงดูต่อไปหรือไม่ก็อาจไม่มีเวลามากพอในการดูแลสัตว์ป่วยเนื่องจากต้องทำมาหากิน จึงเป็นสาเหตุที่เจ้าของตัดสินใจทิ้งสุนัขหรือแมวบางตัวถูกทิ้งในโรงพยาบาลสัตว์ที่เจ้าของนำมารักษา ยิ่งไปกว่านั้นคือไม่รักษาต่อแล้วปล่อยให้สุนัขค่อย ๆ เสียชีวิตลงไปอย่างทรมาน (ปัญหาสุนัขจรจัดในสังคมไทยด็อกโลก , 2561) รัฐบาลมีนโยบายแก้ไขปัญหาลำนี้มาตลอด แต่ไม่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้ทั้งในเชิงปฏิบัติ และในเชิงด้านนโยบาย

ในปีพ.ศ. 2566 พบว่า มีสุนัขในไทย 7.3 ล้านตัว แบ่งเป็นสุนัขมีเจ้าของ 6,622,000 ตัวโดยประมาณ เป็นสุนัขจรจัดจำนวน 758,000 ตัว อันดับจังหวัดที่มีสุนัขทุกชนิดมากที่สุด คือ กรุงเทพมหานคร ประมาณ 700,000 ตัว รองลงมาคือจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดชลบุรี และอันดับ 8 ที่มีสุนัขมากที่สุด คือ จังหวัดสกลนคร มีจำนวนประมาณ 182,000 ตัว (สำนักข่าวไทย, 2566)

ตารางที่ 1 จำนวนสุนัขรายจังหวัดในประเทศไทย

ลำดับ	จังหวัด	จำนวน (ตัว)
1	กรุงเทพมหานคร	721,879
2	นครราชสีมา	300,961
3	เชียงใหม่	278,943
4	ชลบุรี	262,901
5	นครสวรรค์	205,518
6	อุบลราชธานี	201,221
7	บุรีรัมย์	185,752
8	สกลนคร	182,842

ที่มา: (สำนักข่าวไทย, 2566)

ที่ผ่านมาในอดีต ปัญหาที่พบสุนัขจรจัด เรามักจะคุ้นเคยกับสุนัขจรจัดที่หันซ้าย หันขวาก็จะเจอมากกว่าสุนัขเลี้ยง เพราะสุนัขจรจัดมีอยู่ทุกมุมของหลาย ๆ พื้นที่ไม่ว่าจะเป็นวัด โรงเรียน โรงพยาบาล หมู่บ้าน หรือแม้แต่ในชุมชนเล็ก ๆ ก็มักจะได้ยินเสียงเห่า หอน ทุกเวลา เพราะสุนัขเหล่านี้ล้วนแต่ไม่ได้รับการดูแล เอาใจใส่อย่างสุนัขที่มีเจ้าของ เนื้อตัวอาจจะดูสกปรกไม่สะอาดตา บางตัวอาจจะมีแผลจากการโดนมนุษย์ทำร้าย หรือพวกสัตว์กัดกันเองเพื่อแย่งชิงอาหารที่มีอยู่จำนวนน้อยนิดเพื่อประทังชีวิต

บนถนนหลายจุดเป็นที่พักอาศัยของสุนัขที่มีทั้งตัวเล็ก ตัวใหญ่ หลากหลายสายพันธุ์นอนเกลื่อนกลาดให้เห็นอยู่ทุกมุม ไม่ว่าจะเป็นใต้ท้องรถ ใต้เก้าอี้ ใต้สะพานลอย ฯลฯ โดยหวังแค่เพียงอาศัยหลบแดดในตอนกลางวัน และหากบางวันมีน้ำขัง ฝนตก สุนัขเหล่านี้ก็ไม่สามารถเลี่ยงพื้นที่นอนได้เลย มันต้องคลุกฝุ่น ดินโคลน น้ำสารพัดเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดในแต่ละวัน มนุษย์มักจะทำลายที่นอนที่ของสุนัขโดยการขับไล่ออกไปจากพื้นที่เพื่อไม่ให้มานอนบริเวณหน้าบ้าน หรือพื้นที่รอบ ๆ บ้าน โดยไม่ได้คำนึงถึงจิตใจของสุนัขที่ไร้ที่นอน มนุษย์เป็นสาเหตุทำให้สุนัขต้องวิ่งหนี ถูกขับไล่ด้วยการสาดน้ำ หรือการถูกตีเมื่อยามต้องไปหาอาหารกิน สุนัขทำได้แค่เพียงวิ่งหนีเพื่อเอาชีวิตให้รอดแล้วไปหาอาหารในพื้นที่ตรงจุดอื่นแทนโชคร้ายสำหรับสุนัขที่เพิ่งเกิด

ออกมาไม่นานที่ยังไม่สามารถหาอาหารหรือที่พักได้เอง อาจจะต้องเผชิญกับสัตว์ตัวใหญ่ที่พยายามแย่งชิงความเป็นใหญ่ อาจจะถูกทำร้าย ถูกกัด เหา ชूंจนส่งเสียงร้องดังไปทั่วพื้นที่นั้น ๆ แต่ไม่มีใครสามารถเข้าไปช่วยเหลือให้รอดพ้นจากการโดนทำร้ายได้เลย จึงได้มีพระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 ขึ้นมาป้องกันการทารุณกรรมสัตว์ ในหมวด 3 สถานสงเคราะห์สัตว์ มาตรา 14 เพื่อสนับสนุนการป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ให้ผู้ซึ่งจัดตั้งสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะที่ไม่มีวัตถุประสงค์ในทางการเมืองหรือ แสวงหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน มีสิทธิขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานสงเคราะห์สัตว์ต่อนายทะเบียน หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขอขึ้นทะเบียน ให้เป็นไปตามที่อธิบดีประกาศกำหนด มาตรา 15 ผู้ซึ่งจัดตั้งสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ได้ขึ้นทะเบียนตาม มาตรา 14 แล้ว อาจได้รับการสนับสนุนจากกรมปศุสัตว์หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ดังต่อไปนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการทารุณกรรมหรือการจัดสวัสดิภาพสัตว์

(2) การควบคุมปริมาณสัตว์และการป้องกันโรคระบาดสัตว์ภายในสถานสงเคราะห์สัตว์

(3) การอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทารุณกรรมหรือการจัดสวัสดิภาพสัตว์ มาตรา 16 ในกรณีที่น่าปรากฏว่าสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ได้ขึ้นทะเบียนตาม มาตรา 14 ดำเนินกิจกรรมในลักษณะ ทางการเมืองหรือ แสวงหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกันกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมสัตว์หรือไม่จัดสวัสดิภาพสัตว์ให้เหมาะสมให้นายทะเบียนมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ และกำหนดระยะเวลาให้สถานสงเคราะห์ (พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557, 2557)

กลุ่มคนที่เห็นด้วยสนับสนุนให้มีกฎหมายดังกล่าวมักเป็นคนที่รักสัตว์มีสัตว์เลี้ยงในบ้านและมีส่วนร่วมสนับสนุนการออกกฎหมายและได้อ่านศึกษาเนื้อหากฎหมายมาบางส่วนกลุ่มคนที่ยังไม่เห็นด้วยนั้น ด้วยเหตุเพราะบางคนอ่านเพียงแค่ชื่อของกฎหมายแล้วก็ตีความเลยเถิดว่าเมื่อถูกสุนัขมากัดทำร้ายจะไม่สามารถทำร้ายได้เลยบ้างก็มองว่าคนถูกทำร้ายได้รับบาดเจ็บทั้งกายและใจยังได้รับการคุ้มครองดูแลน้อยกว่าสัตว์เลี้ยงถูกทำร้ายบ้างก็มองไปถึงควรจัดระเบียบควบคุมสัตว์เลี้ยงเร่รอนจรจัดให้เป็นระเบียบหรือให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงรับผิดชอบไม่ปล่อยปละละเลยสัตว์เลี้ยงเสียก่อนค่อยออกกฎหมายมาบังคับใช้กับคนบ้างก็ได้อ่านกฎหมายแล้วมีความเห็นว่ายังมีช่องว่างในการนำกฎหมายไปปฏิบัติ จึงไม่เห็นด้วย และอีกส่วนหนึ่งคนในสังคมขาดการตระหนักรู้ และไม่ให้ความสนใจในกฎหมายดังกล่าวอย่างเพียงพอ ซึ่งจากทัศนคติที่หลากหลายของคนในสังคม การบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ.2557 เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนจึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์และสร้างการตระหนักรู้ให้เข้มข้นเพิ่มมากขึ้น

เป็นระยะเวลา 6 ปีกว่าที่กฎหมายมีผลบังคับใช้แล้วแต่ปัจจุบันยังพบการทารุณกรรมสัตว์ในไทยปรากฏเป็นข่าวอยู่เป็นระยะมีทั้งการทารุณกรรมสัตว์ด้วยความไม่โหดร้ายการฆ่าหรือทำร้ายสัตว์เพื่อปกป้องทรัพย์สินของตนเองเพื่อเป็นอาหารหรือเพราะถูกรบกวนทำให้เดือดร้อนรำคาญโดยมีมุมมองว่าสัตว์ เป็นทรัพย์สินที่ตนครอบครองจะทำอย่างไรก็ได้ เช่น ฆ่าสุนัขแล้วผูกกับรถยนต์ลากไปตามทางอันเป็นวิธีที่โหดร้าย ทารุณมาก การทารุณกรรมสัตว์ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ข้างต้นนั้นส่วนหนึ่งก็อาจเป็นเพราะแนวคิดแบบเดิมที่มองว่า สัตว์คือทรัพย์สินเป็นสิ่งที่ของ และมนุษย์ยอมเป็นใหญ่กว่าสัตว์ทั้งปวงสัตว์ที่ได้รับการคุ้มครองตาม พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 มีนิยามที่มุ่งคุ้มครอง “สัตว์” ที่โดยปกติเลี้ยงไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสัตว์เลี้ยง ใช้งาน พาหนะ เพื่อนสัตว์เลี้ยง อาหาร การแสดง หรือเพื่อใช้ในการอื่นใด ทั้งนี้ไม่ว่าจะมีเจ้าของหรือไม่ก็ตามและให้สุนัขความรวมถึงสัตว์ที่อาศัยอยู่ในธรรมชาติตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด แม้ว่ากฎหมายจะมุ่งเอาผิดกับผู้ที่ทารุณ กรรมสัตว์แต่ในส่วนของผู้เป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยงนั้นกฎหมายก็เอาผิดด้วยเช่นกันโดยเฉพาะหากผู้ที่เป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยงปล่อยละทิ้งไม่ดูแลสัตว์โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรซึ่งจะมีโทษปรับไม่เกิน 40,000 บาท พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 ถือได้ว่าเป็นกฎหมายอีกฉบับที่สร้างคุณธรรมความดีให้เกิดกับจิตใจของมนุษย์ นำไปสู่การปฏิบัติต่อสัตว์ด้วยความเมตตา

กรุณาซึ่งจะทำให้ผู้คน ในสังคมมีจิตใจที่โอบอ้อมอารีจิตใจอ่อนโยนเป็นรากฐานให้คนและสัตว์สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปลอดภัย (พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557, 2557)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความผิดฐานทารุณกรรมสัตว์นั้นเป็นความผิดอาญาแผ่นดินไม่สามารถยอมความได้ในชั้นตำรวจทุกคดีต้องถูกทำเป็นสำนวนและนำเข้าสู่ศาลเพื่อพิพากษาตัดสินคดี ตามกระบวนการยุติธรรม กฎสุนัขป้องกันการทารุณกรรมสัตว์ คือ เนื่องจากสัตว์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกและเป็นองค์ประกอบสำคัญของสิ่งแวดล้อมจึงควรได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกกระทำการทารุณกรรม และเจ้าของสัตว์ซึ่งนำสัตว์มาเลี้ยงจะต้องจัดสวัสดิภาพให้สุนัขสมตามประเภทและชนิดของสัตว์ ทั้งในระหว่างการเลี้ยงดู การขนส่ง การนำสัตว์ไปใช้งาน หรือใช้ในการแสดง

อาจกล่าวได้ว่าเป็นกฎหมายที่ดีและเป็นหนึ่งในกฎหมายฉบับที่ออกมาเพื่อสัตว์และสมควรแก่เวลาแล้ว ที่ควรจะมีกฎหมายแบบนี้แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับสังคมไทยก็อาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาสัตว์โดนทารุณและ คนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสัตว์ที่ไม่มีเจ้าของหรือมีเจ้าของสัตว์แบบอำพรางได้อย่างเต็มที่และกฎหมายฉบับนี้ก็อาจไม่สามารถจัดสวัสดิภาพให้แก่สัตว์ที่ไม่มีเจ้าของได้เช่นกัน

ปัญหาสุนัขจรจัดเป็นปัญหาสังคมที่ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจในหลายประเทศทั่วโลก หลายประเทศได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ เนเธอร์แลนด์ เยอรมนี สิงคโปร์ และญี่ปุ่น ซึ่งมาตรการเหล่านี้สามารถนำมาปรับใช้ในประเทศไทยได้โดยคำนึงถึงบริบททางสังคมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- 1) การบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด เช่น กำหนดบทลงโทษสำหรับเจ้าของที่ละเลยสัตว์เลี้ยง หรือปล่อยให้สุนัขขี้ถ่ายเรี่ยราด
- 2) การเก็บภาษีสัตว์เลี้ยง เพื่อกระตุ้นให้เจ้าของสัตว์มีความรับผิดชอบมากขึ้น และนำรายได้มาใช้ในการจัดการสัตว์จรจัด
- 3) การขึ้นทะเบียนสัตว์เลี้ยงและฝังไมโครชิป เพื่อควบคุมจำนวนสัตว์และติดตามเจ้าของ
- 4) การรณรงค์ให้ประชาชนรับเลี้ยงสัตว์จรจัด แทนการซื้อสัตว์จากฟาร์มเพาะพันธุ์
- 5) การจัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองสัตว์ เช่น ตำรวจคุ้มครองสัตว์ที่คอยดูแลปัญหาสัตว์ถูกทารุณกรรม
- 6) การทำหมันและฉีดวัคซีน เพื่อควบคุมจำนวนประชากรสัตว์จรจัด

มาตรการเหล่านี้ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีประสิทธิภาพในหลายประเทศ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในประเทศไทย โดยต้องคำนึงถึงบริบททางสังคม ศาสนา และวัฒนธรรมของประเทศ (อวิการ์ตัน นิยมไทย, 2565)

### ข้อเสนอแนะ

การป้องกันการทารุณกรรมสัตว์รวมไปถึงมาตรการอื่น ๆ ที่ได้มีการนำมาใช้ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสัตว์ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของประเทศไทยและต่างประเทศรวมถึงบทบัญญัติต่าง ๆ ที่เป็นในส่วนของข้อตกลงระหว่างประเทศทำให้สามารถที่จะเข้าใจถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้มีการนำมาใช้ในการบัญญัติกฎหมายเพื่อการคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนั้นสามารถที่จะนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและปรับใช้เพื่อให้กฎหมายที่เกี่ยวกับการป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ของประเทศไทยซึ่งก็คือพระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมสัตว์และการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 นั้น ได้มีรูปแบบที่เหมาะสมในการกำหนดบทบัญญัติในการลงโทษที่เหมาะสมกับความร้ายแรงของการกระทำความผิดตลอดจนเพื่อเป็นการแก้ไขต้นเหตุแห่งปัญหาการกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมสัตว์ที่แท้จริงและยั่งยืน ซึ่งจากการวิเคราะห์พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมสัตว์และการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 ที่ประเทศไทยได้ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่ายังมีข้อบกพร่องในบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวโดยเฉพาะในเรื่องของ

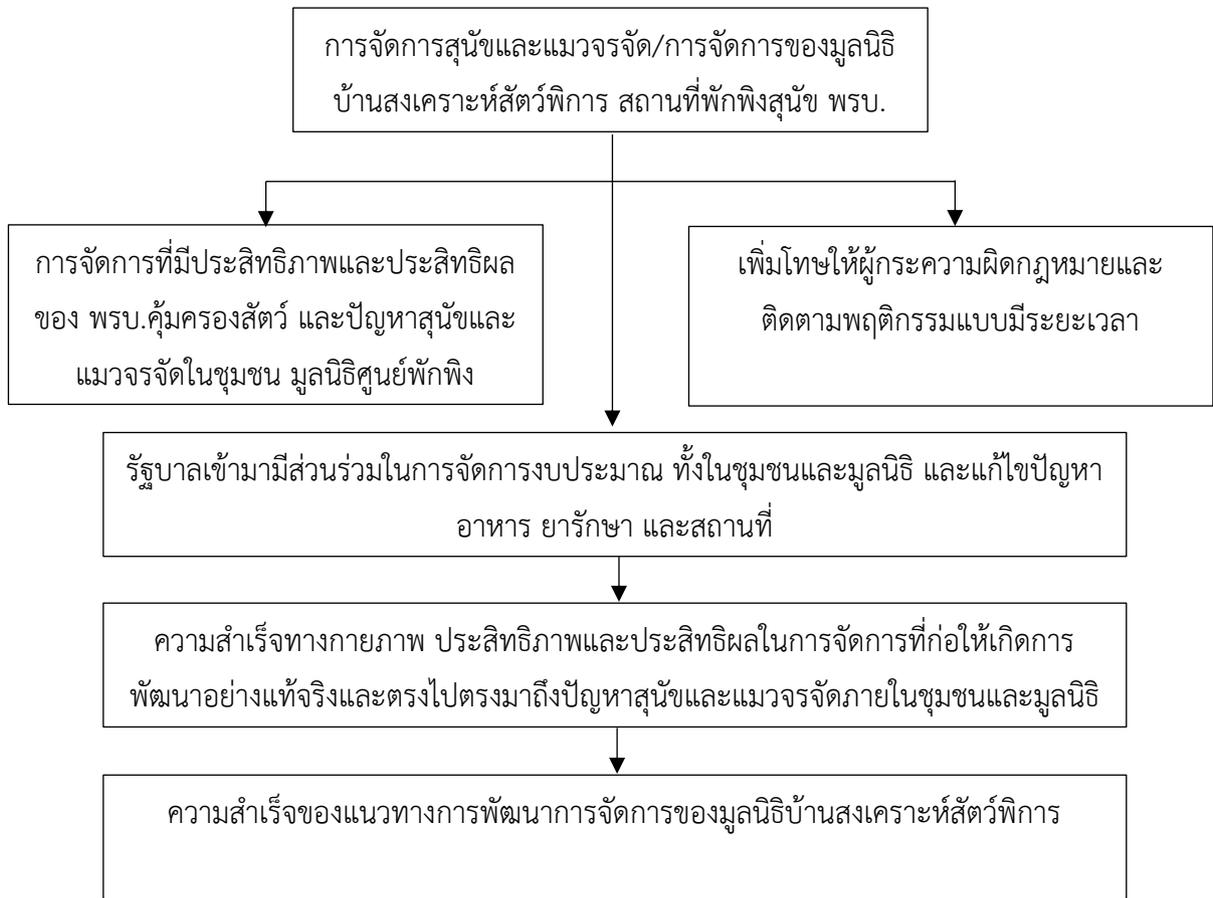
บทบัญญัติ ในการลงโทษการกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมต่อสัตว์โดยนิติบุคคลหรือการร่วมกันกระทำการอันเป็นการ ทารุณกรรมต่อสัตว์ของกลุ่มบุคคลรวมทั้งปัญหาในส่วนของมาตรการอื่น ๆ ที่ใช้ในการแก้ไข ปัญหาในเรื่อง การทารุณกรรมสัตว์ ลงโทษปรับและจำคุกที่ยังไม่เพียงพอที่จะสามารถแก้ไขต้นเหตุปัญหาการ ทารุณกรรมสัตว์ที่แท้จริงได้ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาการทารุณกรรมสัตว์ในประเทศไทยอย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป

ตามความเป็นจริงที่เกี่ยวกับสัตว์มุมมองนี้แม้จะมองว่าสัตว์นั้นไม่มีสิทธิหรือสถานะตามกฎหมายสุนัขเป็น ของตัวเองแต่มนุษย์ก็ยังมีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะไม่กระทำการทารุณกรรมต่อสัตว์เพราะเท่ากับเป็นการรักษา ศีลธรรมของมนุษย์เอง เนื่องจากการทารุณกรรมต่อสัตว์อาจจะทำให้บุคคลที่ทรมาณสัตว์เหล่านั้นไปกระทำการ เช่นนั้นกับมนุษย์ด้วยกันก็ได้ โดยแนวคิดนี้มองว่าผลประโยชน์ของสัตว์นั้นเกี่ยวพันกับมนุษย์ในแง่ที่มนุษย์ จะต้องรับผิดชอบต่อสัตว์เนื่องจากสัตว์สถานะทางศีลธรรมเพราะสัตว์สามารถมีความพึงพอใจหรือทุกข์และมี สภาวะทางจิตอื่น ๆ เช่นเดียวกับมนุษย์ อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งกัน ระหว่างหน้าที่ของมนุษย์ที่มีต่อสัตว์ โดยประการที่หนึ่งเห็นว่ามนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากสัตว์ได้ เป็นการ มองว่ามนุษย์อยู่เหนือกว่าสัตว์ ในขณะที่ประการที่สองเห็นว่ามนุษย์ควรปกป้องคุ้มครองสัตว์ให้ความรักความ ห่วงใยและดูแลเอาใจใส่สัตว์นั้น

ด้วยแนวความคิดที่ว่าแม้ในมุมมองของมนุษย์จะเห็นว่าสัตว์อาจจะไม่มีสิทธิเทียบเท่ามนุษย์ แต่ อย่างไรก็ตามมนุษย์ก็มีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะต้องปฏิบัติต่อสัตว์ให้ดีและไม่ทารุณกรรมต่อสัตว์ซึ่งมีความ เชื่อมโยงกับแนวคิดทางศาสนาด้วยและไม่ว่าจะผ่านมาก็ปีหรือกี่แนวทางแก้ไขกฎหมายก็ยังมีความหวังที่รัฐบาลยัง ไม่สามารถใช้อำนาจรัฐได้อย่างจริงจังและตรงตามจุดประสงค์ และคนกระทำความผิดต่อกฎหมายก็ไม่เกรงกลัว ต่อกฎหมายนี้เท่าที่ควร เพราะรัฐไม่สามารถจัดการปัญหาได้ผลจึงไปตกที่บุคคลใจดีที่รักสัตว์หรือ ผู้ที่รักสัตว์แต่ ไม่มีกำลังมากพอและสถานที่ที่เหมาะสม อีกทั้งยังรวมไปถึงมูลนิธิและกลุ่มคนรักสุนัขที่อาสาจึงทำให้เกิดปัญหา ขาดงบประมาณในการเลี้ยงดูสัตว์

คนที่ใจบุญจึงทำได้แค่ให้อาหารประทังชีวิตของสัตว์เหล่านี้แต่ก็ยังเกิดปัญหาสัตว์ถูกทอดทิ้งหรือจรจัด ยังเกิดปัญหาตามเดิมเนื่องจากทศวรรษความสงสารไม่ไหวก็ต้องทำได้เพียงเท่านี้ สุนัขและแมวจรจัดในพื้นที่นั้น ๆ และมูลนิธิหรือสถานที่พักพิงอาจขาดแคลนทุนทรัพย์ในการดูแล คำตอบแบบนี้คงจะเป็นความคิดเห็น คนรัก สัตว์เพียงเท่านั้น แต่ไม่เพียงแต่ พ.ร.บ. นี้จะคุ้มครองสัตว์แล้วยังอิงไปถึงเรื่องของศาสนาทั้งการมีเมตตาการุณา อีกด้วย ความที่ประเทศไทยของเราเป็นเมืองพุทธจึงต้องมีการให้ความสำคัญกับอีกทั้งหลายแง่มุม ทั้งความ ถูกต้อง ความเป็นจริง ศาสนา และความเหมาะสม ในการแก้ปัญหาเช่นนี้ปัญหาเหล่านี้ก็จะยืนยงอยู่เช่นเดิม

ถ้ารัฐบาลมีการจัดการที่เหมาะสม ทั้งในเรื่องของ พ.ร.บ. ที่ครอบคลุมและเกิดการพิจารณาพิเคราะห์ ใหม่อีกเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริงแล้ว ยังต้องตรวจสอบสถานที่ประสบปัญหา เช่น ชุมชน เพื่อจัดการจัดสรรงบประมาณในการจัดการพื้นที่และจัดสรรงบประมาณในการดูแลสัตว์จรจัดพวกนี้ให้อยู่ถูก ที่ ถูกทางและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมเห็นตามสมควร อีกทั้งถ้ารัฐบาลจัดการตรวจสอบมูลนิธิและสถาน พิเคราะห์สุนัขและแมวจรจัดตามสถานที่ต่าง ๆ ก็จะเห็นว่ายังขาดแคลนทุนทรัพย์เพื่อนำมาจัดการดูแล สัตว์ จรจัดเหล่านี้ให้เหมาะสมและถูกต้องตามเห็นสมควรโดยอิงด้วยกฎหมายและการพิจารณาจาก ความคิดเห็น ประชาชนให้เป็นสถานที่โดยถูกต้องและสามารถขอความช่วยเหลือและประชาสัมพันธ์ผ่านทางรัฐบาลหรือ กลุ่มที่เกี่ยวข้องหรือไปทางกลุ่มคนที่รักสัตว์หรือประชาชนผู้ใจบุญ และช่วยกันรักษาสมดุลของประเทศเพื่อ พัฒนา ประเทศเรื่องสุนัขจรจัดให้หมดไปจากประเทศนี้สืบไปในอนาคต ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ

### สรุป

จากปัญหาดังกล่าวการจัดการปัญหาสุนัขจรจัดของส่วนราชการโดยอิงจาก พ.ร.บ. คุ้มครอง การทารุณกรรมสัตว์จึงเป็นส่วนขับเคลื่อนที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด สภาพปัญหาสถานการณ์ มาตรการในการจัดการปัญหารวมถึงภาคประชาชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาดังกล่าวมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอย่างไรและมีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดหรือไม่อย่างไร รวมถึงวิเคราะห์แนวทางในการจัดการปัญหาสุนัขจรจัดเพื่อเสนอเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป ดังนั้น รัฐบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือคุ้มครองและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ในชุมชนสถานสงเคราะห์สัตว์และมูลนิธิอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ตรงจุดที่เกิดของปัญหาและการนำนโยบายและความคิดเห็นไปแก้ไขปัญหา อีกทั้งต้องตระหนักถึงพื้นที่ที่ประสบปัญหาที่มีความแตกต่างกัน ประกอบกับสร้างความสมดุลจากแผนภาพระหว่างบนลงล่าง แบ่งสรรหน้าที่ผู้มีอำนาจในการจัดการปัญหาและช่วยเหลือมูลนิธิและประชาชนในพื้นที่ให้เกิดการคล่องตัวและผ่านปัญหาไปได้อย่างเหมาะสม เพิ่มศักยภาพในการพึ่งพาตนเองและเพิ่มศักยภาพในการสนับสนุนมูลนิธิและสถานที่ที่ประสบปัญหาอย่างเหมาะสม แบ่งสรรหน้าที่อย่างชัดเจน รวมถึงการวางแผนจัดการแก้ไขสาเหตุของปัญหาและ พ.ร.บ. คุ้มครองการทารุณกรรมสัตว์ พ.ศ.2557 โดยนำความคิดเห็นของประชาชนมาพิจารณาและนำปัญหา

ของมูลนิธิ และสถานที่ต่าง ๆ ที่เกิดปัญหามาพิจารณาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหามาได้เพื่อพัฒนาประเทศต่อไป

ผู้เขียนเห็นว่าการบังคับใช้กฎหมายยังไม่เข้มงวดเท่าที่ควร ภาครัฐควรพิจารณาแนวทางจากต่างประเทศ เช่น การทำหมันสัตว์จรจัด การเพิ่มโทษแก่ผู้ที่ทิ้งสัตว์เลี้ยง และการส่งเสริมการรับเลี้ยงสัตว์จากสถานพักพิง นอกจากนี้ ควรสร้างจิตสำนึกแก่ประชาชนเกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์อย่างมีความรับผิดชอบ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาสัตว์จรจัดเป็นไปอย่างยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

ด็อกไลท์. (2561). *ปัญหาสุนัขจรในสังคมไทยด็อกไลท์*. เข้าถึงได้จาก <https://www.dogilike.com/content/tip/6617/>.

พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557. (2557, 26 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 131 ตอนที่ 87 ก, หน้า 1-10.

ศรัณยู ภักดิ์วงษ์. (2560). องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการแก้ปัญหาสุนัขจรจัด กรณีศึกษาจังหวัดปทุมธานี. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักข่าวไทย. (2566). *เปิดข้อมูลประชากรสุนัขในไทย 7.3 ล้านตัว เป็นสุนัขจรจัด 758,000 ตัว กทม. มากสุด*. เข้าถึงได้จาก <https://tna.mcot.net/tna-241353>.

อวิการ์ตน์ นิยมไทย. (2565). *มาตรการทางกฎหมายในการจัดการปัญหาสุนัขจรจัด ตอนที่ 1 แนวคิดและมาตรการแก้ไขปัญหสุนัขจรจัดในต่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน  
Public Service Effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization

ณัฐกิตติ์ ทองใบ<sup>1</sup> จุติมา โห้ล้ายอง<sup>2</sup>

Nattakit Thongbai<sup>1</sup> Thitima Holumyang<sup>2</sup>

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Master's degree student, Master of Public Administration Program

Lecturer, College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

E-mail: Dazada14@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในพื้นที่ จำนวน 374 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะโดยรวมและรายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก 2) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ข) อุปกรณ์เครื่องมือ ไม่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ 3) แนวทางการ พัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่การให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนของประชาชนที่ เข้ามาขอรับบริการ (ข) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดระบบขั้นตอนประชาชนที่มาขอรับบริการให้ รวดเร็วยิ่งขึ้น (ค) ควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการสื่อสารใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน (ง) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการต่อประชาชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน

**คำสำคัญ:** บริการสาธารณะ การให้บริการประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบล

### Abstract

This research has three objectives; 1) to analyze the effectiveness of public service in the Samphran Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Pathom Province. 2) to compare the effectiveness of public services of the Samphran Subdistrict Administrative Organization Classified by personal factors. 3) to examine the relationship between management and public service effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization. This quantitative research sample consisted of 374 people in the area conducting the research.

The results showed that 1) the level of effectiveness of public service in general and each aspect found that most of the people have a high level of overall opinion. 2) the problem of public services; such as (a) the service personnel are insufficient to provide the service. (b)

equipment and tools that do not facilitate the service. 3) guidelines for the development of public services; such as (a) there should increase the number of service personnel sufficient to meet the number of people who come to request services. (b) the subdistrict Administrative Organization should organize a system of procedures for people who come to request services more quickly. (c) there should apply new technology and information in communication in the operation and service of the people. (d) the subdistrict Administrative Organization should provide equipment and tools used to provide services to the people in response to the needs and problems of the people.

Keyword: Public Service, Providing Public Services, Subdistrict Administrative Organization

## บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1) อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทน เพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมาย เท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสอบ ติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบควบคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโอนจัดเป็น 6 กลุ่ม ภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎร ซึ่งจะเป็แนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบบประชาธิปไตย และในปีพ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2543)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่นเป็นเจ้าของหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรือภายนอกสำนักงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชนและสังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรมจารีต และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

การบริการประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด การประเมินประสิทธิผลของการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญเนื่องจากมีผลต่อการบริหาร การพัฒนา ในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานในจังหวัดนครปฐมได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงานบริการที่มีผลต่อประชาชนในพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิผลของการบริการอย่างต่อเนื่อง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ  
สมจิตร์ พิงหรรษา, 2552 (อ้างถึงใน ชานนท์ ชูหาญ, 2560) ประสิทธิภาพองค์การ (Organization effectiveness) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประยุกต์ตามแนวความคิดของ Kaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1) ประสิทธิภาพด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษา ในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส สามารถบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในการแสวงหางบประมาณและทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับเป้าหมายทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ

2) ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่สนับสนุน เช่น ความพึงพอใจของผู้ปกครองหรือผู้เข้ามาติดต่อกับสถานศึกษาในด้านการ ให้บริการทางวิชาการหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการ จัดการเรียนการสอนและบริการความพึงพอใจของชุมชน เป็นต้น

3) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง ความสามารถ ของสถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริหารภายใน ตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทรัพยากรที่ ต้องการในการบริหาร เช่น การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียน การสอน การสร้างและปลูกฝังแนวคิด ด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคลากรทำงาน ในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียน การสอน การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการ ต่าง ๆ เป็นต้น

4) ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ความสามารถ ของสถานศึกษาในระยะยาว ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรส่งเสริมและ สนับสนุนให้บุคลากร ภายในองค์กรเกิดการการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ หน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างดี และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสถานศึกษาในอนาคต

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชาโรณี จันทรแสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจรวงศ์, 2559) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมา จากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแก ได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถ ความถนัด และ ความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้ ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐาน ในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการจัดการ ในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากร หลัก

และสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมือง นั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็น สิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ซาริณี จันทรแสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดยคุณ ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์
- 2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
- 3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

#### 2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน โสฬส ปญจะวิสุทธิ์, 2550) ได้เสนอตัวแบบจำลอง เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพของ องค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรเกิดความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High - Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

จากนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2550) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มีประสิทธิภาพใน หนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการ มี ดังนี้คือ

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมลงทะเยอทะยาน ไว้เป็นหลักฐาน
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีภาระ
- 7) งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั้งถึง
- 8) งานเสร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ทุกวันนี้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้ใช้คำที่มีความหมายทำนองเดียวกับ คำว่า การบริหาร หลายคำ เช่น การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ ในบางครั้งเกิดการ ถกเถียงกันว่าควรจะใช้คำใด บางคนได้ให้ความหมายโดยใช้ "ความรู้สึกร" มากกว่าใช้เหตุผลหรือ "ความรู้ทาง วิชาการ" อีกทั้งความหมายที่แต่ละคนให้ย่อมแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ ตลอดจน สถานการณ์ ผู้เขียนขอมีส่วนร่วมในการให้ความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และ การบริหารจัดการสำหรับการบริหารภาครัฐ โดยนำมาศึกษาวิเคราะห์ในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งนำความรู้ทาง วิชาการมาปรับใช้ควบคู่กับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และยังได้แสดงความคิดเห็นไว้ด้วยแน่นอน การให้ความหมายในเชิงเปรียบเทียบในที่นี้ ไม่อาจให้คำตอบที่เป็นข้อยุติจนเป็นที่ยอมรับของทุกคนได้ เพราะเป็นธรรมดาหรือเป็นธรรมชาติที่แม้กระทั่งทุกวันนี้ ยังไม่มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญคนใดที่สามารถให้ ความหมายคำว่า การบริหาร หรือคำที่มีความหมายทำนองเดียวกันได้อย่างเป็นสากลหรือเป็นที่ยอมรับของทุก ฝ่ายได้ แต่อย่างไรก็ดี เนื้อหาสาระในบทความนี้น่าจะเป็นประโยชน์ ลดความสับสน และมีส่วนในการพัฒนา ความรู้ด้านการบริหารภาครัฐในทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น (วิช วิรัชนิภาวรรณ, 2555)

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ (Management Administration) คือการนำไปใช้ได้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการรัฐ (Public Management Administration) สำหรับความหมาย มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริหารจัดการ ได้ดังนี้ต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (วิช วิรัชนิภาวรรณ, 2555)

วิช วิรัชนิภาวรรณ (2555) มีความเห็นว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือ กระบวนการบริหารจัดการ เกิดขึ้นจากหลายแนวคิด เช่น POSDCORB เกิดจากแนวคิดของ Luther Gulick และ Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การ

รายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ Fayol, H. (1916) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า POCCC

ต่อมา ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา (Development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (Service administration) มีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (Thinking) หรือการวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Acting) และการประเมินผล (Evaluating)

3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าอย่าง มั่นคง รวมทั้งทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลด ขั้นตอน และการลดพิธีการ ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนา นโยบาย แผน แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2552) ได้สรุปหลักการปกครองท้องถิ่นที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม แต่ไม่กระทบกับอำนาจอธิปไตยของประเทศ โดยมีสิทธิตามกฎหมาย

2. เป็นหน่วยการปกครองต่าง ๆ จัดตั้งขึ้น และควบคุมโดยรัฐบาลกลาง

3. เป็นหน่วยการปกครองตนเองในท้องถิ่น ที่มีสภามีสภาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญ

4. การปกครองท้องถิ่น เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองจากรัฐบาลกลาง โดยไม่ขึ้นกับการบังคับจากรัฐบาลส่วนกลาง แต่มีอำนาจกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของตนเอง

5. เป็นหน่วยการปกครองตนเอง ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ ตาม ความต้องการของท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ราษฎรเลือกตั้งเข้ามา และมีงบประมาณของตนเอง โดยเกิดขึ้น ตามหลักการการกระจายอำนาจภายใต้กรอบของกฎหมาย

### กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้บูรณาการแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร (POCCC) โดยบูรณาการมาจาก Fayol, H. (1916) ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การสั่งการ 4) การประสานงาน 5) การควบคุม และการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวทางเชิงปริมาณ มีขั้นตอนในการทำการศึกษาดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ประชาชนในพื้นที่ 5,694 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 374 คน โดยแจกแบบสอบถามจากผู้เข้ามารับ บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 374 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ให้ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตราวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Fayol, H.

ประกอบด้วย

1. การวางแผน
2. การจัดองค์การ
3. การสั่งการ
4. การประสานงาน
5. การควบคุม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตราวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ประกอบด้วย

1. การผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ
4. การปรับเปลี่ยน
5. การพัฒนา

โดยจะเป็นแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ เป็นในเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เป็นในเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มี อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มที่มี อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 และ กลุ่มที่มีการศึกษา ระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมา คือ กลุ่มอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.1 กลุ่มเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.3 กลุ่มพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม**

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.24, S.D.=0.38$ ) หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X = 4.86, S.D.=0.39$ ) รองลงมาเป็นด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.15, S.D.=0.36$ ) ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.10, S.D.=0.37$ ) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.06, S.D.=0.40$ ) และ ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.03, S.D.=0.42$ ) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.03, S.D. = 0.58$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน เป็นไปตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.09, S.D.=0.59$ ) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.01, S.D.=0.52$ ) และ ให้บริการ สาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานครอบคลุมความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.00, S.D.=0.63$ )

2. ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.09, S.D.=0.55$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ดำเนินการตามหลักการให้ประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.10, S.D.=0.59$ ) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสามพราน ดำเนินการตามหลักความประหยัด อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.10, S.D.=0.49$ ) และ การ ให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.06, S.D.=0.56$ ) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

3. ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $X = 4.07, S.D.=0.54$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามพรานมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน อยู่ในระดับ มาก ( $X = 4.09, S.D.=0.57$ ) รองลงมาการให้บริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานเป็นไป ตามกำหนดเวลาที่แจ้งให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.08, S.D.=0.55$ ) และ การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพรานมีบริการครบถ้วนทุกด้านตาม ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ( $X = 4.03, S.D.=0.53$ )

4. ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ( $X=4.16$ ,  $S.D. =0.51$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริหารการดำเนินงานให้สามารถให้บริการสาธารณะได้ตามมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ( $X =4.17$ ,  $S.D. =0.52$ ) รองลงมาเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปรับปรุงการให้บริการสาธารณะได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ( $X=4.16$ ,  $S.D.=0.56$ ) และเมื่อมีเหตุการณ์วิกฤตองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถปรับปรุงสถานการณ์เพื่อให้บริการสาธารณะให้ตามปกติอยู่ในระดับมาก ( $X =4.14$ ,  $S.D.=0.44$ )

5. ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ( $X=4.11$ ,  $S.D.=0.52$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติ งานที่ดีขึ้นคือสามารถให้บริการสาธารณะได้มากขึ้น ในคุณภาพที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $X =4.14$ ,  $S.D. =0.59$ ) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถใช้เวลาไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการลดเวลาในการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ( $X =4.10$ ,  $S.D.=0.55$ ) และองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถใช้งบประมาณไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการเพิ่มคุณภาพ การให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ( $X=4.08$ ,  $S.D.=0.43$ )

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีนั้นยังขาดการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะ ดังนั้นภาครัฐควร เร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสนับสนุนให้มีการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะและด้านอื่น ๆ

2. จากสาเหตุของการบริการสาธารณะ คือ งบประมาณในการจัดสรรก่อสร้างและการจ้างบุคลากรในเทศบาลไม่เพียงพอและมีจำกัด จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ ดังนั้นภาครัฐ ควรจัดสรรงบประมาณในการดูแลสาธารณูปโภคให้เพียงพอต่อองค์การปกครองเพื่อดำเนินการจัดการ ทำบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถที่จะได้ทราบความต้องการและระดับ ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการในเขต พื้นที่เดียวกัน ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยและสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### การอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2546). *แนวคิดคู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและอบต.* กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

โกวิทย์ พวงงาม. (2543). *การปกครองท้องถิ่นไทย.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ชานนท์ ชูหาญ. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่.* (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2552). *การปกครองท้องถิ่นกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อินทราษ.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: โพรเพซ.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

โสฬส ปญจะวิสุทธิ. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่*. (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Fayol, H. (1916). *General and Industrial Management*. Paris: Institute of Electrical and Electronics Engineering.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร  
สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร  
Operational Efficiency of Government Officials and Personnel  
Yannawa District Office Bangkok

สุภค กรุดทอง<sup>1</sup> จิตติมา โห้ล้ายอง<sup>2</sup>

Supak Krudtong<sup>1</sup> Thitima Holumyong<sup>2</sup>

เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ สำนักงานเขตยานนาวา<sup>1</sup>

อาจารย์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์<sup>2</sup>

Operational Administrative Officer Yannawa District Office<sup>1</sup>

Lecturer, College of Management Innovation Rajamangala University of Technology Rattanakosin<sup>2</sup>

E-mail: supak232366@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 708 คน กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 256 คน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขต ยานนาวา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง นอกจากนี้ หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เพิ่มเติม เป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานส่งผลให้ข้าราชการและบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน บุคลากรภาครัฐ

### Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the performance level of government officials and personnel at Yannawa District Office. Bangkok (2) to compare the performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok Classified by personal factors and (3) to test the relationship between work motivation and efficiency. Performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok. This research is quantitative research. The population used in this research is

government officials and personnel of the Yannawa District Office. Bangkok, a total of 708 people. The sample group consisted of 256 people.

The results of the research (1) on the performance level of civil servants and personnel at Yan Nawa District Office found that it was at the highest level. It was found that the age sample education level and the duration of operation is different have different operational efficiencies; and (3) The relationship between work motivation and efficiency of government officials and personnel of the Yannawa District Office found that there was a high level of positive correlation. In addition, the agency should encourage additional training and knowledge development. It increases working skills, resulting in the highest efficiency and effectiveness of civil servants and personnel in the organization.

**Keyword:** Efficiency, Operation, Government Personnel

## บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีจำนวนประชากรมากที่สุดของประเทศ จำนวน 5,588,222 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง, 2563) พื้นที่ที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจุกตัวของประชากรจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องดูแลให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จึงถูกนำมาใช้ปกครองและบริหารงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับกรุงเทพมหานครให้พิเศษยิ่งกว่า อาทิ มีเอกภาพมากขึ้น มีความคล่องตัวด้านการจัดการและบริหารงานสูงขึ้น ยกระดับศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาให้ครบรอบด้านและดียิ่งกว่า โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีอำนาจหน้าที่แยกกันโดยเด็ดขาด และมีความสัมพันธ์ในลักษณะของการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการการเมือง โดยมีปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการประจำเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร การจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 21 สำนัก, สำนักงานเขต 50 เขต, โรงพยาบาลในสังกัด 9 แห่ง, หน่วยงานพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง, มหาวิทยาลัยนวัตกรรมธรรมาภิบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร 1 แห่ง และโรงเรียนที่สังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 437 แห่ง กรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 สำนักงานเขต โดยทั้ง 50 เขต มีการแบ่งโครงสร้างสำนักงานเขต ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขต 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต 2 คน, หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง, ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายทะเบียน, ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, ฝ่ายการศึกษา, ฝ่ายโยธา, ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554 สำนักงานเขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน รับผิดชอบงานด้านข้อมูลงานทะเบียนต่าง ๆ

ฝ่ายโยธา รับผิดชอบงานด้าน ถนน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ รับผิดชอบงานด้านความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ฝ่ายปกครอง รับผิดชอบงานด้านการสอบสวนรับรองต่าง ๆ การบริหารงานทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการคลัง รับผิดชอบงานด้านงบประมาณการเบิกจ่ายต่าง ๆ ฝ่ายการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รับผิดชอบงานด้านสุขอนามัย ฝ่ายรายได้ รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รับผิดชอบงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานฝ่ายเทศกิจ รับผิดชอบงานด้านการจัดระเบียบความเรียบร้อยบนทางเท้า ซึ่งสำนักงานเขตยานนาวา ต้องใช้อัตรากำลังของข้าราชการและบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่จำนวนมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ปัจจุบันพบอัตราตำแหน่งว่างของข้าราชการและบุคลากรจำนวนมาก และจากสถิติอัตราากำลังของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในปี 2562 ทั้ง 50 เขต พบว่าสำนักงานเขตยานนาวา มีตำแหน่งว่างมากที่สุด จำนวน 17 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2562) หลังจากนั้น ได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid 19) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเปิดรับสมัครข้าราชการกรุงเทพมหานคร เข้ารับราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่างต้องเลื่อนการเปิดรับสมัครออกไป นอกจากนี้ ยังพบสาเหตุที่อัตราากำลังของข้าราชการและบุคลากรว่างเพิ่มขึ้น เนื่องจากการเกษียณอายุราชการ การถึงแก่กรรม การลาออก การถูกสั่งให้ออก หรือถูกสั่งปลดออก หรือถูกสั่งไล่ออก การโอนไปรับราชการสังกัดอื่น รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** แสดงอัตรากำลังของข้าราชการและบุคลากร

อัตรากำลัง	ปี พ.ศ.2562	ปี พ.ศ.2563	ปี พ.ศ.2564
กรอบกำลังที่ได้รับ การจัดสรร	799	811	796
อัตรากำลังที่ปฏิบัติงาน	735	723	692
อัตรากำลังว่าง	64	88	104

ที่มา: กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าอัตรากำลังว่างในปัจจุบันสูงขึ้นมาก ทำให้ข้าราชการและบุคลากรที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนตำแหน่งอัตราที่ว่างเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มารับงานแทนอาจมีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถไม่เพียงพอในงานนั้น ๆ หรือไม่ได้ศึกษางานด้านนั้นมาโดยตรง จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของงานออกมาไม่มีคุณภาพ เกิดความล่าช้า และส่งผลทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson, E. & Plowman, G. E., 1953 (อ้างถึงใน อรษา โปธ์ทอง, 2537) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานหรือผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดความคุ้มค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนปริมาณงานที่ปฏิบัติต้องได้ปริมาณงานที่มีความเหมาะสมตามที่ต้องการได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายตามที่ได้คาดหวังไว้

3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานซึ่งจะต้องถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4. ต้นทุนในการดำเนินงาน (Costs) คือ ทรัพยากรหรือต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเงินคน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี วิธีการต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ไม่ใช่จ่ายทรัพยากรอย่างฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น ทำให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์แก่องค์กร ขณะเดียวกัน Millet, J. D. (1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่ง Simon, H.A. (1960) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับ Millet, J. D. คือ ถ้าการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Gibson and Others, 1988 (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2546) ได้กล่าวว่า การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินนั้น ๆ ซึ่งผลของการดำเนินงานอาจได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการลงทุน หากผลกำไรที่ได้รับสูงกว่าต้นทุนที่ลงทุนไป แสดงให้เห็นกระบวนการที่ทำไปนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้เงินงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าประหยัด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่ผลที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพของบุคคล การที่บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่นั้น จะทำให้สร้าง

ผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพที่สุดเป็นที่น่าพึงพอใจ บุคคลที่มีความพร้อมหรือต้องการเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลงาน มีความคิดริเริ่มที่สร้างสรรค์ มีวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดจากงานที่ทำให้ดียิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีการสูญเสียหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เป็นลักษณะที่นำไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี องค์กรมีระบบการบริหารจัดการให้การผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีการวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ อย่างถูกต้อง เหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ลดปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานบุคลากรเกิดขวัญกำลังใจและพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า การมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันในกลุ่มงาน ผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักถึงปัญหา ดังนั้นทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน เป็นความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ ดังนี้ มีความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกในองค์กร มีความพร้อมและความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และยอมรับในคุณค่าและมีความเชื่อในเป้าหมายขององค์กร

2. ความจำเป็นที่พัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเนื่องจากมนุษย์ยังคงมีความรู้สึกตนเองมีความสำคัญมีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์กร

3. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน ไม่ว่าจะเป็นการมีที่ปรึกษาคอยทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการทำงาน การให้ข่าวสารย้อนกลับ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง รวมถึงการไกล่เกลี่ยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow, A.M. (1954) ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้ว ก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีกแต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทน โดยความต้องการมีลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการด้านกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์หรือความต้องการทางร่างกายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น ถ้ามนุษย์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ได้จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) ความปลอดภัยในชีวิตตนเอง การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ความปลอดภัยในการเดินทาง และ 2) ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมีหลักประกันเพียงพอในการปฏิบัติงาน ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่ง

3. ความต้องการทางสังคม ความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรักจากเพื่อน จากเจ้านายและบุคคลอื่น การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมกลุ่มเพื่อน การได้รับการยอมรับจากสังคม การยอมรับในผลงานยอมรับความคิดเห็น

4. ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในความรู้ความสามารถในการทำงานและสถานะทางสังคม การได้รับการมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญหรือได้ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ความต้องการนี้ถ้าบุคคลได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความต้องการทั้ง 4 ประเภทข้างต้นแล้วไม่มีความวิตกกังวลเรื่องทรัพย์สินเงินทองหรือชื่อเสียง หาก

บุคคลใดก้าวมาถึงขั้นนี้ได้จะทำงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จของงานเพราะรักที่จะทำ รักที่จะพัฒนางานนั้น มิใช่เพื่อเกียรติยศชื่อเสียงอำนาจหรือเงินค่าตอบแทน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959) ที่มีแนวคิด ศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์การทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่หรือ ความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งองค์กรจะต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากร ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษา ถูกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค่าจูน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักที่ปฏิบัติงาน เป็นการ กระตุ้นให้คนทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้คนมีความพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพใช้ความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ที่สามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เกิดขึ้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน

2. การได้รับการยอมรับนับถือ คือ พนักงานมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ได้รับการความสนใจ เป็นที่ชื่นชม ยินดีของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถจนเป็นที่ยอมรับจาก ผู้อื่น

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย น่าสนใจและมี คุณค่าต่อตัวผู้ที่ได้รับมอบหมายและเกิดความรู้สึกภูมิใจว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญและตรงกับ ความรู้ความสามารถที่มี ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากงาน ที่ได้รับหมายให้ปฏิบัติ ถึงแม้ผลงานจะประสบความสำเร็จล้มเหลวก็ยอมรับผลนั้นด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่จะ พยายามแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นให้ดีขึ้นได้

5. ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกที่ตนเองมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าใน หน้าที่งาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงต้องตระหนักว่าเรามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมี ทักษะหรือความชำนาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค่าจูน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นเพราะหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับลักษณะงานก็อาจทำให้คนในองค์กรเกิดความไม่พอใจ ปัจจัยค่าจูนจึงเป็นแรงจูงใจใน การทำงานของบุคคลมีผลตลอดเวลา ปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็น สิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในการทำงาน

2. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการสื่อสารด้านนโยบายที่ดี องค์กรมีการจัด โครงสร้างที่ดี มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเห็นภาพเดียวกันง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับขวัญกำลังใจที่ดี จากผู้บังคับบัญชา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

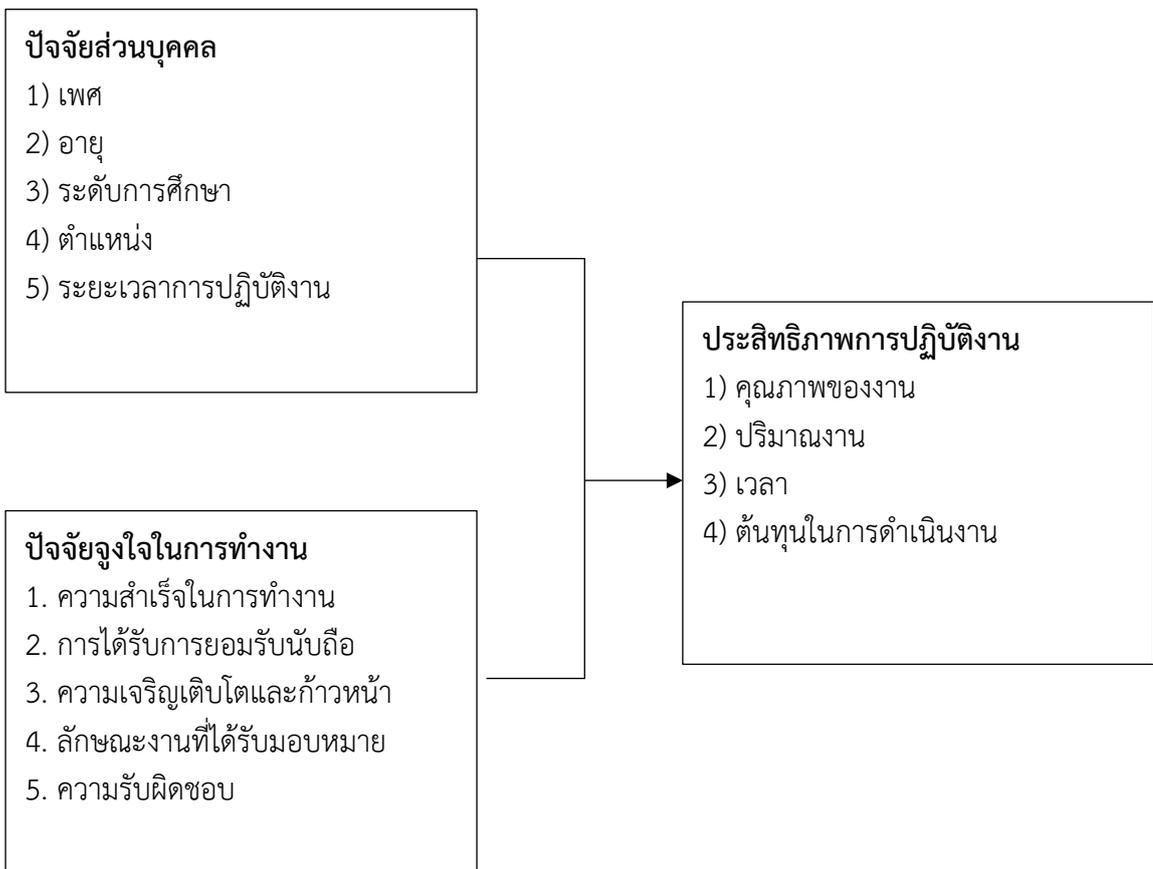
4. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากสภาพความเป็นอยู่การ ดำรงชีวิต อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านที่ดีหรือไม่ดีต่อชีวิต

5. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงต่ออาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

6. วิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการสั่งการ การตัดสินใจ การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา หรือความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องมีความเอาใจใส่ ติดตามความคืบหน้างานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) ตำแหน่ง 5) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวคิดของ Herzberg, F. and others เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานว่ามีปัจจัยใดที่เป็นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5) ความรับผิดชอบ และนำแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, G. E. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ต้นทุนในการดำเนินงาน มากำหนดแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

**ระเบียบวิธีวิจัย**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 708 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 12 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane, T., (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ตำแหน่งงาน 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, F. and others, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5. ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953) ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา 4. ต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

### **ผลการวิจัย**

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 110 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 163 คน มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 146 คน ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี จำนวน 89 คน

ข้อมูลปัจจัยจูงใจ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง มีความสนใจที่จะเรียนรู้การพัฒนางานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของงาน สามารถนำไปเป็นแบบอย่างการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ตามลำดับ

เวลา พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จได้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จในปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดไว้ และปริมาณงานที่ทำได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตามลำดับ

ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมากที่สุด รองลงมา คือ ตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านต้นทุนในการดำเนินงาน โดยข้าราชการและบุคลากรมีตำแหน่งข้าราชการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและ ด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้าน ต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตาม กฎระเบียบที่องค์กรกำหนด สามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถนำมา อภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับ การศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน เขต ยานนาวา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการและบุคลากรในการพิจารณาคัดเลือก สอบเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ
2. ส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรมีความตระหนักและกระตุ้นให้ข้าราชการและบุคลากรใช้ ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรนำ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากรที่เข้ารับราชการใหม่ เพื่อรับการถ่ายทอดองค์ ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความพร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา
4. สำรวจ ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจและนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เพราะลักษณะภารกิจของแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ซึ่งหากมีการ โอนย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น จะทำให้สามารถศึกษาหาความรู้ได้จากคู่มือ สามารถเรียนรู้งานได้อย่าง รวดเร็ว ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อระดมความคิดและข้อเสนอแนะในการร่วมกันแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามเพียงด้านเดียว ทำให้อาจจะได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนท้ายของแบบสอบถามได้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของผู้มารับบริการเพื่อประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

#### การอ้างอิง

กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เสริมกรุงเทพฯ.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2563). *รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคล กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. (2563). *บริการข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน*. เข้าถึงได้จาก [https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk\\_63.pdf](https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_63.pdf).

อรษา โพธิ์ทอง. (2537). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ กรณีศึกษาอำเภอในเขตศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

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

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

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3<sup>rd</sup> ed.). Ill: Richard Irwin Inc.

Simon, H.A. (1960). *The New Science of Management Decisions*. New York: Harper & Brother.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row Publication.

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Information Technology Development of Online Data Keeping for  
Educational Place Management under Prachuap Khiri Khan Educational  
Service Area Office 2

วรุฒน์ ม่วงนาค

Varut Maungnak

ครู โรงเรียนบ้านหนองพรานพุก

Teacher, Ban Nong Phran Phuk School

E-mail: varut.npru@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูและบุคลากร จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น (2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น .925 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนของผู้ใช้งานระบบ และส่วนของผู้ดูแลระบบ (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ การบริหารสถานศึกษา

### Abstract

This research had purposes for (1) information technology development of online data keeping for education place management under Prachuap Khiri Khan the office of the educational service area office 2, and (2) satisfaction study of the developed information technology system. The study is a quantity research. The sample are teachers and administrators of information technology 30 respondents. The equipment used in this research are (1) the developed information technology system, and (2) satisfactory questionnaires of the users of the developed information technology system with reliability value of .925. Statistics used for data analysis are mean, standard deviation the result found that (1) the developed information technology system, consists of two parts those are; part1 is for system users, part2 is for system administrators, (2) The result of users' satisfaction of the developed information technology system was in a most level.

**Keywords:** Information Technology System, Online Data Saving, Educational Institution Administration

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้นทั้งด้านการใช้ชีวิตประจำวันและด้านการทำงาน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้มีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ สามารถให้ข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานขององค์กร การจัดการฐานข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีระบบ จะทำให้การตรวจสอบข้อมูล การเรียกขอและการรายงานข้อมูลสารสนเทศเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ยิ่งองค์กรใดที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากจะทำให้ได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นอย่างมาก

การบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ดีเป็นปัจจุบันเพื่อประกอบการตัดสินใจ แต่ในปัจจุบัน โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีการดำเนินงานแบ่งเป็นฝ่ายงาน ส่วนใหญ่ไม่ได้มีระบบสารสนเทศใช้เพื่อจัดเก็บข้อมูลโรงเรียนบางแห่งยังคงใช้ระบบแฟ้มเอกสารในการจัดเก็บข้อมูล หรืออาจใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการดำเนินงานซึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายและไม่สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของงานได้ทั้งหมด โดยแต่ละระบบของฝ่ายงานต่าง ๆ ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ การดำเนินงานร่วมกันของฝ่ายงานต่าง ๆ จะกระทำการส่งเอกสารหรือส่งไฟล์ ส่งผลให้ประสบปัญหา ในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างฝ่ายงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดของข้อมูล ความซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าในด้านของการดำเนินงาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเปรียบเสมือนเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการตรวจสอบและดำเนินงานของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ระบบนี้มีความสามารถในการนำข้อมูลสารสนเทศมาศึกษาวิเคราะห์อย่างละเอียดภายใต้ความเชี่ยวชาญของผู้มีความรู้ นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศยังช่วยให้สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต นำมาซึ่งการวางแผนการตอบสนองที่ถูกต้องต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นควรมีการนำข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพมาศึกษาวิเคราะห์อย่างละเอียดโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต โดยการนำเสนอและชี้แนะแนวทางการดำเนินการที่เหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นในข้อมูลและช่วยให้การบริหารจัดการสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ (มนพ การกล้า ชูศักดิ์ เอกเพชร และ นัฏจรี เจริญสุข, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น และเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษาต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

## ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ครูและบุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 89 โรงเรียน รวมทั้งหมด 178 คน

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจ้ดเก็บข้อมูลออนไลน์ ใช้ในการบริหารและพัฒนาสถานศึกษา
2. ระบบสารสนเทศนี้เป็นการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้
3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านอื่น ๆ

**การทบทวนวรรณกรรม**

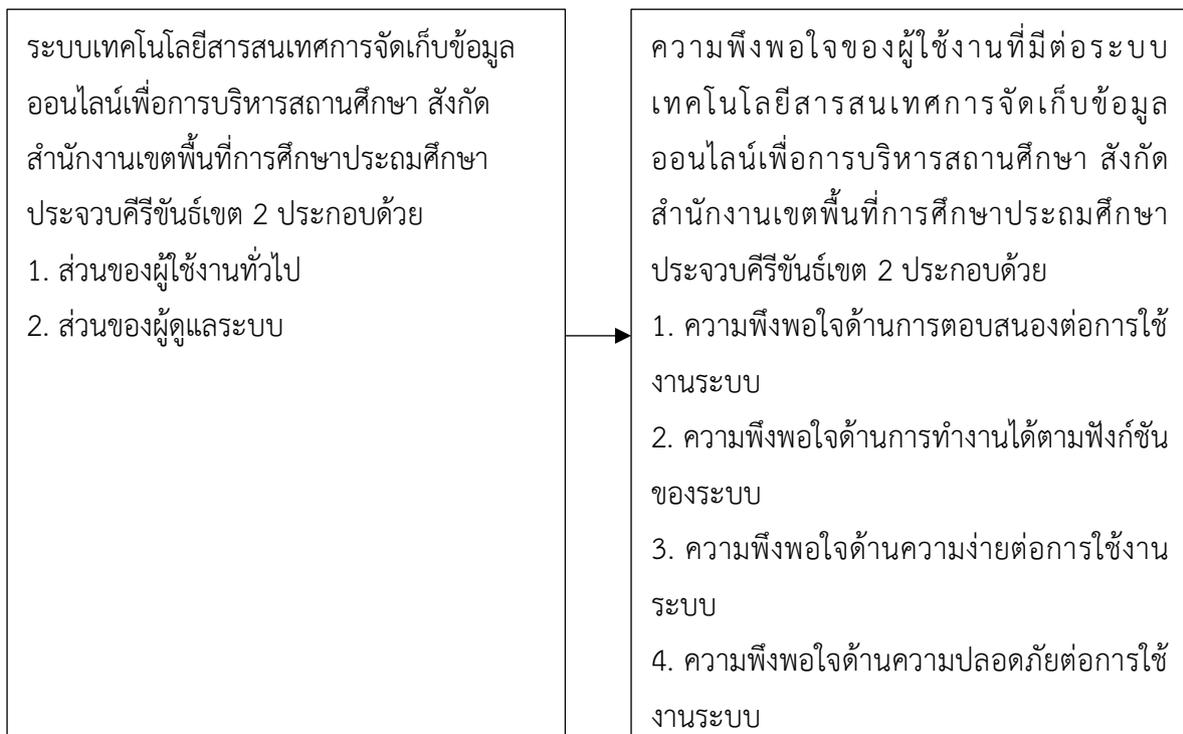
**แนวคิดการพัฒนาระบบ**

วงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ การแบ่งขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางธุรกิจหรือตอบสนองความต้องการขององค์กรโดยระบบที่จะพัฒนานั้นอาจเป็นการพัฒนาระบบใหม่หรือการปรับปรุงระบบเดิมให้ดีขึ้นก็ได้ การพัฒนาระบบแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน 1) ค้นหาปัญหาขององค์กร 2) ศึกษาความเหมาะสม 3) การวิเคราะห์ 4) ออกแบบ 5) พัฒนาและทดสอบ 6) ติดตั้ง 7) ซ่อมบำรุงระบบ (กองโลจิสติกส์, 2562)

**ทฤษฎีความพึงพอใจ**

Likert Scale คือ ชื่อเรียกของ Likert Rating Scales หรือ มาตรวัดของลิเคิร์ท เป็นมาตรวัดที่ใช้สำหรับให้ผู้แสดงระดับความคิดเห็นใน แบบสอบถามปลายปิด ที่มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามระดับความเห็นด้วย โดยมีระดับความเห็นด้วยตั้งแต่ ระดับความพึงพอใจที่สุดหรือเห็นด้วยที่สุด ไปจนถึงไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยที่สุด ดังนี้ 5 พึงพอใจที่สุด 4 พอใจ 3 ปานกลาง 2 ไม่พึงพอใจ 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง (K. PAIR, 2561)

**กรอบแนวคิดการวิจัย**



**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ครูและบุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 89 โรงเรียน รวมทั้งหมด 178 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้พัฒนาระบบ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มครูผู้ดูแลระบบสารสนเทศ กลุ่มเล็ก จำนวน 3 คน กลุ่มกลาง จำนวน 9 คน และกลุ่มใหญ่ จำนวน 30 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจ้ดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย หน้าหลัก หน้าแสดงผลข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนและหน้าแสดงผลข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ

ส่วนที่ 2 ส่วนของผู้ดูแลระบบ ประกอบด้วย หน้าหลัก หน้าอัปเดตข้อมูลพื้นฐานโรงเรียนและหน้าอัปเดตข้อมูล 4 ฝ่ายเข้าจัดเก็บในระบบ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจ้ดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ

คะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจ้ดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 พัฒนาโดยใช้วงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) 7 ขั้นตอนดังนี้

1) การค้นหาปัญหาขององค์กร (Problem Recognition) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานระบบ

2) ศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เทคนิคเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้บุคลากรและความพร้อม และความคุ้มค่า เพื่อให้นำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติดำเนินการต่อไป

3) การวิเคราะห์ (Analysis) รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการที่มีเพื่อนำไปออกแบบระบบ โดยวิเคราะห์การทำงานของระบบเดิม และความต้องการที่มีจากระบบใหม่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาเขียนเป็นแผนภาพผังงานระบบ (System Flowchart) และทิศทางการไหลของข้อมูล (Data Flow Diagram)

4) การออกแบบ (Design) นำผลการวิเคราะห์มาออกแบบเป็นแนวคิด (Logical Design) เพื่อแก้ไขปัญหา ออกแบบโครงสร้าง และออกแบบระบบออกแบบ

5) ทดสอบระบบ (Development & Test) เขียนโปรแกรม (Coding) เพื่อพัฒนาระบบจากการออกแบบ จากนั้นทำการทดสอบหาข้อผิดพลาด (Testing)

5.1) ให้ผ่านผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจ้ดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษาที่สร้างขึ้น โดยใช้แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ ประเมิน 4 ด้าน

ได้แก่ ด้านตัวอักษร (TEXT), ด้านภาพนิ่ง (IMAGE), ด้านปฏิสัมพันธ์ (INTERACTIVE) และ ด้านความปลอดภัย (SECURITY)

5.2) ทดสอบการใช้งานกับ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก จำนวน 3 คน และสอบถามความคิดเห็น และนำข้อเสนอแนะการใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ

5.3) ทดสอบการใช้งานกับ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มกลาง จำนวน 9 คน และสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะการใช้งาน เพื่อปรับปรุงระบบ

6) การติดตั้ง (Implementation) นำระบบที่พัฒนาจนสมบูรณ์มาติดตั้ง (Installation) และเริ่มใช้งานจริง กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ 30 คน

7) การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance) บำรุงรักษาระบบต่อเนื่องหลังจากเริ่มดำเนินการ

2. การสร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

1) ศึกษาเอกสารและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา ที่จะใช้เก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

2) สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา โดยมีเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของการวัดระดับความพึงพอใจของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3) ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

4) นำแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษาที่สร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยมีการกำหนดคะแนนดังนี้

+1	หมายถึง	แน่ใจว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวัด
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวัด
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ขอความอนุเคราะห์ เพื่อนำไปประกอบการขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น เสนอต่อสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อขออนุญาตทดลองใช้งานระบบกับกลุ่มตัวอย่าง

3. ทดลองใช้งานกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเล็ก จำนวน 3 คนและกลุ่มกลางจำนวน 9 คนเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบก่อนใช้งานจริง

4. ทดลองใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น กับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ จำนวน 30 คน

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจ ไปให้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มใหญ่ จำนวน 30 คน เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หลังจากได้ทดลองใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น

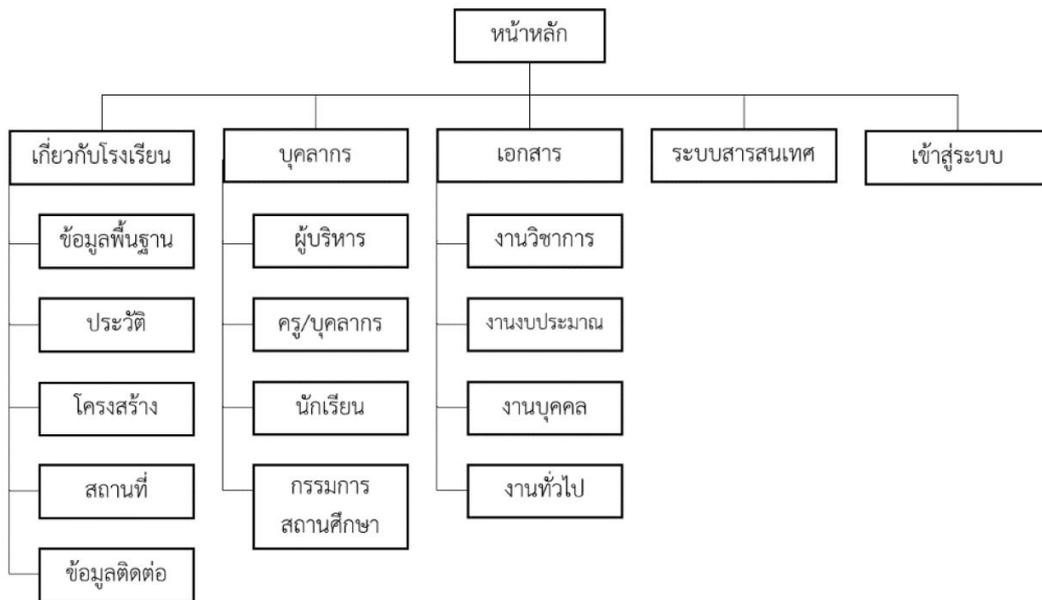
6. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตอบแบบสอบถามความพึงพอใจด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อ การบริหารสถานศึกษา ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ผลการวิจัย**

1. ผลการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 ประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ส่วนของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย 4 เมนูหลัก ได้แก่ 1) เมนูเกี่ยวกับโรงเรียนประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน, ประวัติโรงเรียน, โครงสร้างการบริหาร, สถานที่, และข้อมูลติดต่อ 2) เมนูบุคลากร ได้แก่ ข้อมูลผู้บริหาร, ข้อมูลครูและบุคลากร, ข้อมูลนักเรียน และข้อมูลกรรมการสถานศึกษา 3) เมนูเอกสาร ได้แก่ เอกสารงานวิชาการ, งานงบประมาณ, งานบุคคล และงานทั่วไป และ 4) ระบบสารสนเทศ



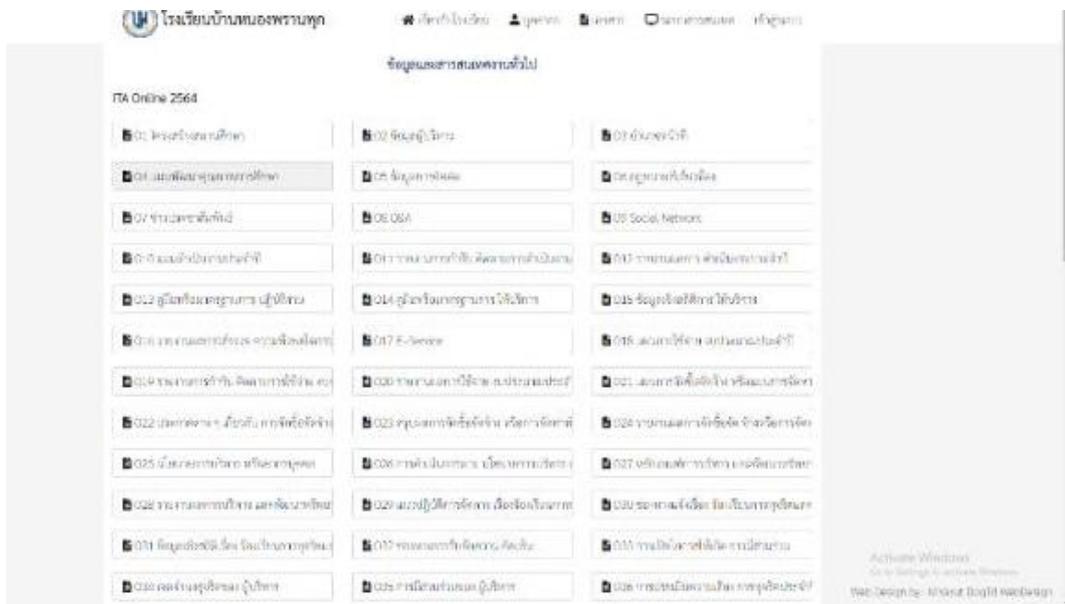
ภาพที่ 2 โครงสร้างของระบบส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป



ภาพที่ 3 หน้าหลัก

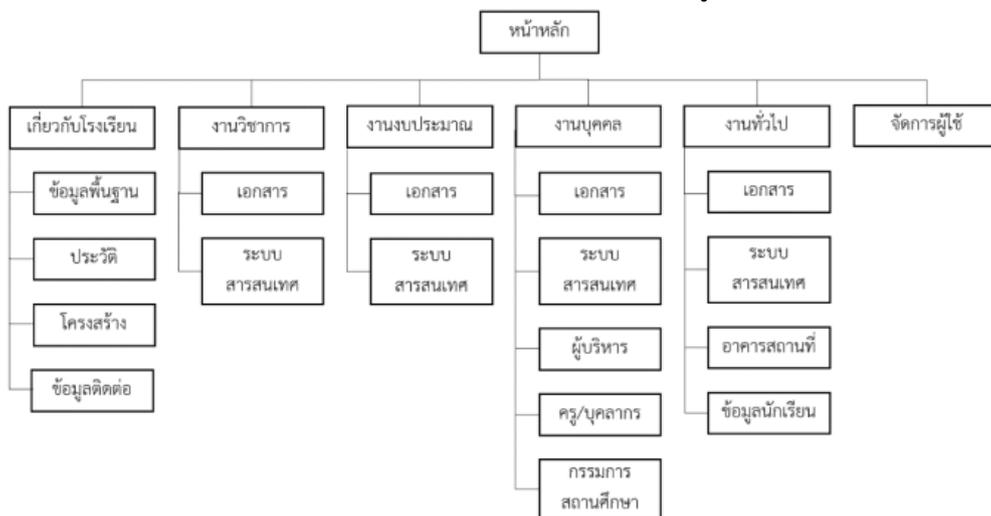


ภาพที่ 4 หน้าแสดงผลข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน

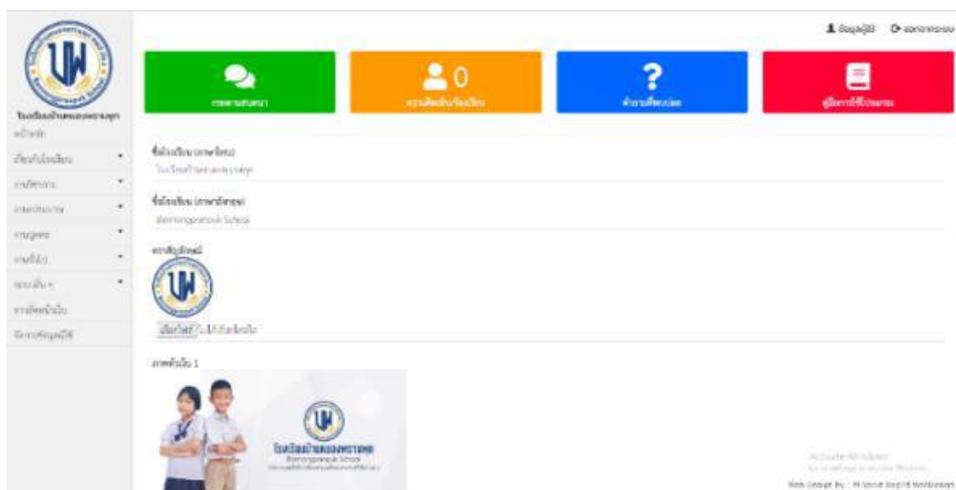


ภาพที่ 5 หน้าแสดงผลข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ

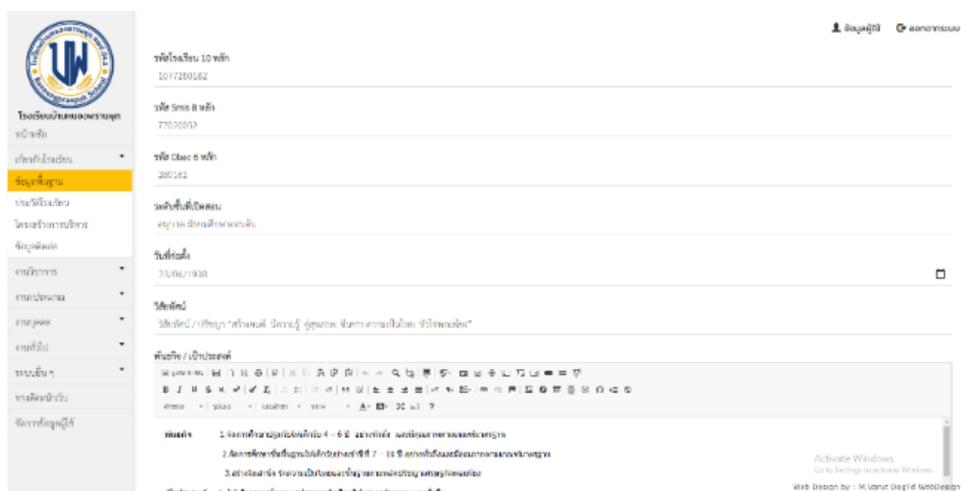
ส่วนที่ 2 ส่วนของผู้ดูแลระบบ ประกอบด้วย 6 เมนูหลัก ได้แก่ 1) เมนูเกี่ยวกับโรงเรียนประกอบด้วย ข้อมูลพื้นฐาน, ประวัติโรงเรียน, โครงสร้างการบริหาร, และข้อมูลติดต่อ 2) งานวิชาการ ประกอบด้วย เอกสาร และระบบสารสนเทศ 3) งานงบประมาณ ประกอบด้วย เอกสาร และระบบสารสนเทศ 4) งานบุคคล ประกอบด้วย, เอกสาร, ระบบสารสนเทศ, ผู้บริหาร, ครูและบุคลากร และกรรมการสถานศึกษา และ 5) งานทั่วไป ประกอบด้วย, เอกสาร, ระบบสารสนเทศ, อาคารสถานที่, และข้อมูลนักเรียน



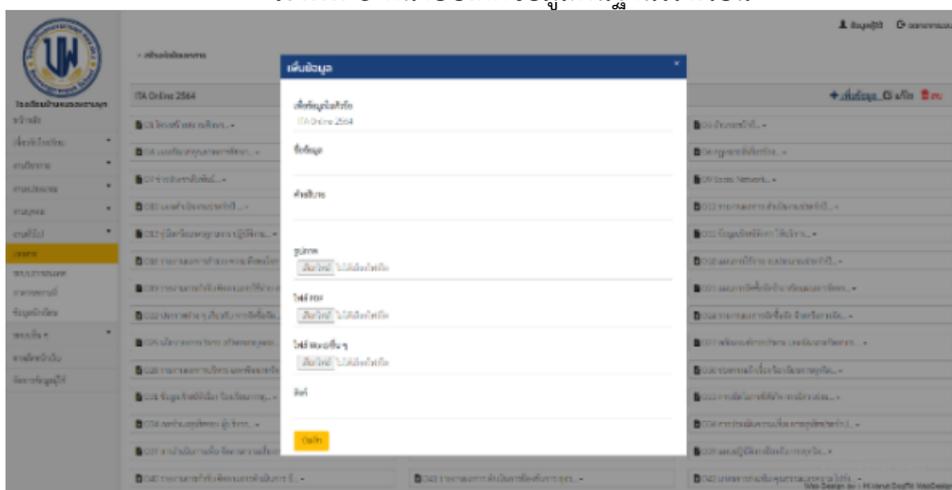
ภาพที่ 6 โครงสร้างของระบบส่วนของผู้ดูแลระบบ



ภาพที่ 7 หน้าหลักของผู้ดูแลระบบ



ภาพที่ 8 หน้าอัปเดตข้อมูลพื้นฐานโรงเรียน



ภาพที่ 9 หน้าอัปเดตข้อมูล 4 ฝ่ายเข้าจัดเก็บในระบบ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	7	23.3
2. หญิง	23	76.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 25 ปี	4	13.3
<b>ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>		
2. 25-30 ปี	22	73.3
3. 31 ปีขึ้นไป	4	13.3
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	22	73.3
2. 6 ปีขึ้นไป	8	26.7
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	6.7
2. ปริญญาตรี	25	83.3
3. สูงกว่าปริญญาตรี	3	10.0
<b>รวม</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่าจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน ร้อยละ 76.70 อายุระหว่าง 25 -30 ปี จำนวน 22 คน ร้อยละ 73.30 ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 22 คน ร้อยละ 73.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน ร้อยละ 83.30

**ตารางที่ 2** ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ เพื่อ การบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อการใช้งานระบบ (System Requirements Test)			
1. ความสามารถของระบบในด้านการอัปโหลดจัดเก็บข้อมูล	4.70	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความสามารถของระบบในด้านการดาวน์โหลดข้อมูล	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความรวดเร็วของการเข้าถึงข้อมูลในระบบ	4.57	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4. การเรียกดูและค้นหาข้อมูลในระบบ	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.66</b>	<b>0.39</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
ความพึงพอใจด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)			

1. ความถูกต้องของข้อมูล	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความเร็วของการประมวลผล	4.67	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความสามารถในการเพิ่มและแก้ไขข้อมูลได้รวดเร็ว	4.70	0.54	พึงพอใจมากที่สุด
4. เรียกใช้งานผ่านเครือข่ายจากหลาย ๆ จุดในเวลาเดียวกัน	4.67	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
5. ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล	4.77	0.43	พึงพอใจมากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.71</b>	<b>0.38</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
ความพึงพอใจด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)			
1. การจัดวางตำแหน่งของส่วนต่าง ๆ บนหน้าจอ	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
2. ข้อมูลในแต่ละหน้ามีปริมาณเหมาะสม	4.73	0.52	พึงพอใจมากที่สุด
3. รูปแบบของตัวอักษรที่เลือกใช้มีความเหมาะสม	4.67	0.48	พึงพอใจมากที่สุด
4. ภาพกับเนื้อหา มีความสอดคล้องกันสื่อความได้ง่าย	4.70	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
5. ความง่ายต่อการใช้งานระบบ	4.63	0.49	พึงพอใจมากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.69</b>	<b>0.37</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยต่อการใช้งานระบบ (Security)			
1. การเข้าสู่ระบบโดยใช้รหัสผ่าน	4.83	0.38	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความปลอดภัยของข้อมูลในฐานข้อมูล	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
3. ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย	4.73	0.45	พึงพอใจมากที่สุด
4. การกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบ	4.70	0.47	พึงพอใจมากที่สุด
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.35</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.32</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับที่ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.75$ , S.D. = 0.35) รองลงมาคือ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.71$ , S.D. = 0.38) ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ( $\bar{x} = 4.69$ , S.D. = 0.37) และด้านการตอบสนองต่อการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.66$ , S.D. = 0.39)

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 พัฒนาขึ้นโดยใช้ วงจรพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1 ส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป ประกอบด้วยเมนูเกี่ยวกับโรงเรียน บุคลากร เอกสาร ระบบสารสนเทศ และเมนูเข้าสู่ระบบ 2 ส่วนของผู้ดูแลระบบ ประกอบด้วยเมนู เกี่ยวกับโรงเรียน งานวิชาการ งานงบประมาณ งานบุคคล งานทั่วไป และเมนูจัดการผู้ใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุกิตต์ สายสิงห์ (2563) ได้จัดทำงานวิจัย การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา ผลการวิจัยพบว่า ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศาประกอบด้วย 16 ส่วน ได้แก่ 1) ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรทั้งหมด 2) ระบบแสดงข้อมูลบุคลากรแบบแยกสังกัด 3) ระบบสมัครสมาชิก 4) ระบบล็อกอิน 5) ระบบเพิ่มข้อมูลความเชี่ยวชาญ 6) ระบบเพิ่ม

ข้อมูลด้านคุณวุฒิ 7) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานบริหาร 8) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานสอน 9) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านเอกสาร-ตำรา 10) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านงานวิจัย 11) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านการตีพิมพ์งานวิจัย 12) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านบริการวิชาการ 13) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านทำนุศิลปวัฒนธรรม 14) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านวิทยากรถ่ายทอดความรู้ 15) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านผลงาน รางวัล และ 16) ระบบเพิ่มข้อมูลด้านเกียรติบัตรประกาศนียบัตร

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจกเก็บข้อมูลออนไลน์เพื่อบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 พบว่าผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจระบบโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระดับที่ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความปลอดภัยต่อการใช้งานระบบ รองลงมาคือ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ และด้านการตอบสนองต่อการใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คม กันชูลี (2563) ได้จัดทำงานวิจัย การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลจรรยาจรคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ระบบจัดเก็บข้อมูลจรรยาจรคอมพิวเตอร์สามารถจัดเก็บข้อมูลจรรยาจรคอมพิวเตอร์ได้ตามพระราชบัญญัติโดยจัดเก็บในฐานข้อมูล MySQL ตรวจสอบและยืนยันสิทธิ์การใช้งานเครือข่ายผ่านระบบพิสูจน์ตัวตน แสดงข้อมูลของผู้ใช้งานย้อนหลังได้ สำรองข้อมูลไว้ 90 วัน ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการใช้งานและด้านการใช้สอยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาด้านประสิทธิภาพและด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาหน้าจอรระบบทุกหน้าให้รองรับการใช้งานกับหน้าจอทุกอุปกรณ์ ทั้งจอคอมพิวเตอร์ จอสมาร์ตโฟน และจอแท็บเล็ต

2. ควรศึกษาโครงสร้าง และรูปแบบการทำงานของแต่ละสถานศึกษาในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการและใช้งานได้ทุกสถานศึกษา

### เอกสารอ้างอิง

กองโลจิสติกส์. (2562). *วงจรการพัฒนาาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC)*. เข้าถึงได้จาก <https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29>.

คม กันชูลี. (2563). การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลจรรยาจรคอมพิวเตอร์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. *วารสาร PULINET*, 7(1) 25-35.

จารุกิตต์ สายสิงห์. (2563). การพัฒนาระบบจัดเก็บฐานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษาแบบ 360 องศา. *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*, 7(2), 59-71.

มนพ การกล้า ชูศักดิ์ เอกเพชร และ นัฏจรี เจริญสุข. (2565). การพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศออนไลน์เพื่อบริหารงานของโรงเรียนในเครือข่ายศรีลันตา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดกระบี่. *วารสารรัชภาคย์*, 16(46), 197-216.

Likert, R. (1967). *The Method of Constructing an attitude Scale in Fishbein, M. Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley and Sons.

ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ  
อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

Efficiency of Public Service of Bang Krasob Subdistrict Administrative  
Organization, Phrapradaeng, Samutprakarn

วิธาน จันทรนาลา

Withan Jannalao

นักส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นปฏิบัติการ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ  
Local government promoters operate Samut Prakan Provincial Local Government Promotion Office  
E-mail: withanj21@gmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 352 ชุด และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการศึกษา พบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีเป็นส่วนใหญ่ และมีความเห็นไปในทางที่สอดคล้องกันว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน (2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรในการให้บริการที่มีจำนวนน้อย และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (3) แนวทางการพัฒนาได้แก่ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และสานต่อการดำเนินงานเดิมที่ดีอยู่แล้วให้เกิดความต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนให้มากขึ้น

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพการให้บริการ บริการสาธารณะ การให้บริการประชาชน

**Abstract**

This research were the objective 1) to assess the efficiency of public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakarn Province; 2) to analyze the problems and obstacles in public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakarn Province, and 3) to propose guidelines for improving public service efficiency of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakarn Province. This research was a quantitative. The researcher collected the data by using a questionnaire totally 52 copies and then analyzed the statistical data by a computerized program. and bring it to a conclusion and discuss the results.

The results of the study revealed that 1) Public services of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province. Most of the efficiency is good and have a consistent opinion that there is a well-planned operation in every aspect. 2) The problems and obstacles found are about the small number of service personnel and participation of people in the community 3) Development guidelines are as follows: Human resource management to have enough staff and to continue the old good operation to be continuity and increase the participation of more people in the community.

**Keywords:** Service Efficiency, Public Services, Providing Public Services

## บทนำ

พระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบ การบริการสาธารณะตามมาตรา 16 ซึ่งกำหนดให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและ หน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งมาตรา 17 ภายใต้อำนาจมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี อำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตาม หลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่ง แตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะ การจัดบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ ตั้งอยู่เลขที่ 25/2 หมู่ 7 ซอยเพชรหิรัญ ตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเขตการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ทั้งหมด 2.36 ตาราง กิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 2,824 คน ในสายตาของผู้วิจัยพบว่า ประชาชนในตำบลบางกระสอบอยู่แบบ อนุรักษ์ ไม่มีถนน หรือสิ่งก่อสร้างมากมาย แทบจะไม่มีประชากรแฝง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล บาง กระสอบมีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนา คุณภาพชีวิต การจัดการด้านการศึกษา การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นของ ตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ จึงเป็นที่มา ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ กำหนดไว้และตามแผนปฏิรูปราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษางาน

บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ (องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ, 2564)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็น การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2562) โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและประเมินระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการสาธารณะ และปรับปรุงวิธีการให้ การบริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะคือกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม ซึ่งมีการอำนวยความสะดวกหรืออยู่ใต้การควบคุมของฝ่ายปกครอง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และส่งเสริมการพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม การบริการสาธารณะนั้นมีหลักการสำคัญคือ การสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่

ส่วนรวม การตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น ความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์แก่สังคมและชุมชนทั้งหลาย

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา มีสาเหตุจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ ปัญหานี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

#### 1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาค

เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและภูมิภาค ทำให้มีข้อจำกัดในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะ และข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมถึงปัญหาโครงสร้างการบริหารราชการที่ซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่นปัญหาที่มีต้นเหตุจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน

#### 2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค

การจัดบริการสาธารณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น การบริการที่ไม่ครบถ้วนและไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนบางกลุ่มได้รับประโยชน์น้อยมาก ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะทำให้การดำเนินงานขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน และขาดความเป็นธรรม รวมทั้งการบริการที่ไม่เหมาะสม และไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น

นวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการเสนอนโยบาย มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะเป็นไปตามความต้องการและเป็นธรรม ดังนั้น เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะทั้งสองรูปแบบที่กล่าว ต้องคำนึงถึงความสำคัญและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างตรงจุดและทันเวลา (กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ, 2560)

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 2,866 คน แยกเป็น ชาย 1,368 คน และหญิง 1,498 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 1,215 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 527 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 352 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยทำการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจะนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ โดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา ภารกิจและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลในข้อที่ 1. แล้วนำมาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการสอบถาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดย การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากนั้นพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้

4. ดำเนินการปรับแบบสอบถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ได้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออนไลน์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

6. สร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องในการออกหนังสือนำถึง องค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขออนุญาตจัดหาข้อมูลขั้นพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เรียนไปยังนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการแจกแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและนัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และนัดหมายวัน เวลามารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 352 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

2. เมื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 352 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว กำหนดให้คะแนนตามลำดับของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ที่ต้องการต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

ประชากรในพื้นที่ตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดสร้างระบบการชลประทาน และตรวจสอบหาแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีครุภัณฑ์ด้านระงับอัคคีภัยและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การร่วมกันอนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่นุชนรุ่นหลัง มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนนท์ เครือไทย (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อบท. การกำหนดนโยบายเฉพาะด้านควรเน้นความร่วมมือระหว่าง อบท.ในแต่ละระดับ โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่มีนิติบุคคล และความร่วมมือระหว่าง อบท. กับชุมชน และประชากรในชุมชน นอกจากนี้ภายในองค์กร อบท. เองต้องมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้จะนำไปสู่การ

ปรับปรุงการบริหารจัดการโครงการที่ อปท. จำเป็นต้องปรับตัวต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล บางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ยังต้องการการปรับปรุงแก้ไขในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ในด้านการจัดการจราจรและการสัญจรไปมา การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชน การดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ การจัดการขยะมูลฝอย เป็นต้น ซึ่งเป็นมาจากการดำเนินการของหน่วยงานที่ยังมีระบบและขั้นตอนที่ล่าช้า ทำให้การอนุมัติโครงการต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วเป็นที่ถูกใจของคนในชุมชน และยังมีปัญหาในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างของ อบต. ที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ในด้านของการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีปัญหาในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของชุมชนที่เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาและกำลังคนมากพอในการดำเนินการจัดการรักษาความปลอดภัยและตรวจตราความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชุมชน และอุปสรรคที่พบก็คือ การขาดความร่วมมือของคนในชุมชนเกี่ยวกับเรื่องนี้ ในแง่ของการประชาสัมพันธ์ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วม ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า มีพื้นที่ว่างเปล่า และขาดการพัฒนาอยู่อีกเป็นจำนวนมากพอสมควร จำเป็นต้องมีการนำมาพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาพื้นที่เหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนาการใช้พื้นที่นั้นอย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับการศึกษาของ ภัคดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ในการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่าปัญหาเรื่องนี้ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชั่วโมง ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันที และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่ม เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณัฐ บวรนนท์เดช (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและ ด้านกิจกรรมในชุมชน

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากผลการศึกษาวิจัย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่ควรให้มีการดำเนินการ คือ การสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพิ่มเติม และบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม การส่งเสริมให้ประชาชนมี

ส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการจัดระเบียบชุมชน การรักษาความปลอดภัย การจัดตั้งหน่วยอาสาเพื่อ  
บรรเทาสาธารณภัย รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมเสริมสร้างอาชีพ ทั้ง  
อาชีพดั้งเดิม และอาชีพใหม่ ๆ โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ รวมถึงเสริมด้วยการอนุรักษ์ป่า  
ไม้และสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม ประเพณีให้ประชาชนมี  
ส่วนร่วมมากขึ้นและดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วน  
ตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ครั้งนี้ สัมพันธ์กับแนวคิดขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดย  
ที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น" แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมี  
ประสิทธิภาพ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น" โดยมีลักษณะ  
เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การ  
จัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็น  
แห่งกาลสมัย และต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ รวมทั้งเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการ  
สาธารณะเท่าเทียมกันด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ อมร รักษาสัตย์ (2546) นักวิชาการเห็นว่า ความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการ  
ของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และ  
สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง  
ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา  
คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง  
และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม 2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มี  
คุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการ  
เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับสัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึง การ  
วัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา  
ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึง  
หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุข  
ร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย และสนับสนุนแนว  
ทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระ  
ประแดง จ.สมุทรปราการ ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนา  
ประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเอง  
หรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุข  
ในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม  
นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย  
กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้น ต้องมีความรู้ความสามารถ  
มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่ต้องการกำหนดนั้นก็จะต้องมีการ  
พัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้  
อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้ว ก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มี

ประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- 1.1) ควรมีการสำรวจข้อมูลทางด้านโครงสร้างในพื้นที่เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) ควรมีการจัดสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมทุกด้าน
- 1.3) ควรมีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม
- 1.4) ควรเพิ่มบุคลากรเพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าการจัดทำโครงการ
- 1.5) ควรมีการบูรณาการทางด้านบุคลากรและขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

- 2.1) ควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่
- 2.2) ควรมีการส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
- 2.3) ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในตำบลอย่างทั่วถึง
- 2.4) ควรมีกิจกรรมที่เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง
- 2.5) ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

- 3.1) ควรมีการจัดตั้งด่านชุมชนโดยมีผู้นำชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม
- 3.2) ควรมีการจัดตั้งฝ่ายรักษาความสงบประจำตำบล และหน่วยงานประกันภัย
- 3.3) ควรมีการประสานงานกับทุกฝ่ายในการทำงานร่วมกัน
- 3.4) ควรมีกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัยและให้ประชาชนมีส่วนร่วม
- 3.5) ควรมีการจัดอบรมและจัดกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัย

4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

- 4.1) ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่
- 4.2) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่
- 4.3) ควรมีการจัดฝึกอาชีพต่าง ๆ
- 4.4) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 4.5) ควรมีการส่งเสริมอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- 5.1) ควรมีการจัดทำโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 5.2) ควรมีการอนุรักษ์ธรรมชาติเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ป่าไม้
- 5.3) ควรมีการดำเนินการในพื้นที่อนุรักษ์อย่างสม่ำเสมอ
- 5.4) ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์ต้นไม้
- 5.5) ควรมีการรณรงค์ให้ทำการเกษตรในพื้นที่ว่างเปล่า

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

- 6.1) ควรมีการส่งเสริมการทำงานจัดประเพณีต่าง ๆ
- 6.2) ควรมีการจัดอบรมความรู้ด้านวัฒนธรรม
- 6.3) ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดงานประเพณี
- 6.4) ควรมีการจัดกิจกรรมการแสดงความรักภักดี เทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์
- 6.5) ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการขยายระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะในที่ตั้งเพิ่มขึ้น ควรมีการจัดการการให้บริการนอกสถานที่ในด้านสุขภาพและวิถีชีวิตเพิ่มมากขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการค้าขายและการท่องเที่ยวให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีอยู่เดิมให้มีความครอบคลุมในรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มขึ้น เช่น การจัดการจราจร การจัดการพื้นที่สาธารณะ การกำหนดบทบาทของชุมชนในการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันที่มีการกำหนดไว้ยังไม่หลากหลายเท่าที่ควร ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดแบบกว้าง ๆ หากมีการกำหนดนโยบายแบบเจาะจงลงไปในรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อไป อาทิ เช่น การกำหนดการใช้งานพื้นที่สำหรับการจราจร การสัญจร การจอดรถ การกำหนดเวลาการใช้พื้นที่จราจร การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในที่ตั้ง การกำหนดนโยบายการให้บริการนอกสถานที่ การจัดตั้งองค์กรภาคประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการส่งเสริมการศึกษาปกติและการศึกษาพิเศษ ด้านการส่งเสริมกีฬา และด้านการให้บริการชุมชนนอกสถานที่ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ไกรกิจราษฎร์ และคณะ. (2560). องค์การปกครองท้องถิ่นไทยกับการบริหารจัดการบริการสาธารณะ. *วารสารการพัฒนารัฐสมัยใหม่*, 8(1), หน้า 404-411.
- กลุ่มงานระบบบริหารและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2562). *คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562*. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มงานระบบบริหารและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร.
- กันตยา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณ. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- พนินท์ เครือไทย และชัชญาส์ ช่างเรียน. (2554). *การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาจังหวัดอุดรธานีและจังหวัดพิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

ภักดี โพธิ์สิงห์และคณะ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วรรณช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ. (2564). *ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ*. เข้าถึงได้จาก <http://bangkasob.go.th/>.

อมร รักษาสัตย์. (2546). *จริยธรรมในวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

Journal of Public and Political Management

ปีที่ 1 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2566

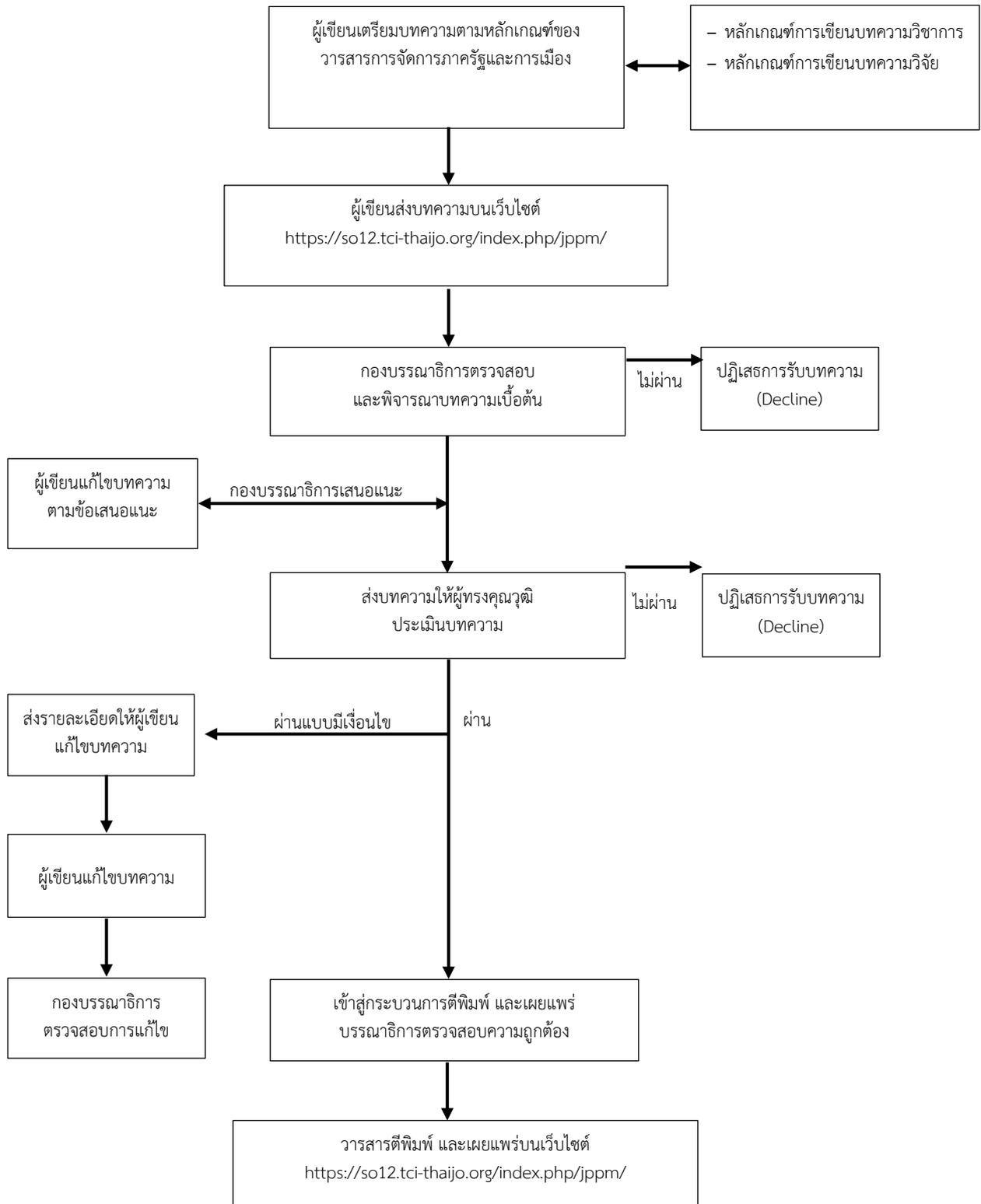
ผศ.ดร.รักเกียรติ หงษ์ทอง	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
ผศ.ดร.สุเชาว์ มีหนองหว้า	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.ธนเดช สอนสะอาด	สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ดร.วัฒนา นนทชิต	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
ดร.เบญจ์ พรพลธรรม	คณะรัฐศาสตร์ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ดร.ธนพันธ์ พูลชอบ	คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ดร.ณภัทร วิทคน้อย	คณะรัฐศาสตร์ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ดร.ละมุล รอดขวัญ	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ดร.มังกรแก้ว ดรุณศิลป์	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ผศ.ดร.เฉลิมพล มีชัย	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

Journal of Public and Political Management

ชมรมนวัตกรรมการบริหารการศึกษา ห้อง 602 ชั้น 6 อาคารอนุรักษ์พลังงานและปฏิบัติการนวัตกรรมการ  
เลขที่ 96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170  
โทรศัพท์: 090-9625431

## ขั้นตอนการส่งบทความตีพิมพ์ วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง



## จริยธรรมการตีพิมพ์วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

### บทบาทหน้าที่ จริยธรรมของผู้เขียนบทความ

1. ผู้เขียนบทความจะต้องรับรองว่า บทความที่ส่งมาขอรับการตีพิมพ์ในวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง จะต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาจากวารสารอื่น หรือสิ่งพิมพ์อื่นๆ
2. ผู้เขียนบทความจะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การเสนอบทความวิชาการ หรือบทความวิจัยตามรูปแบบที่วารสารเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการจัดการภาครัฐและการเมืองอย่างเคร่งครัด
3. ผู้เขียนต้องไม่ละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่น (Plagiarism) มาเป็นของตนเอง ซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำของผลงาน ไว้ในระดับไม่เกิน 20%
4. ผู้เขียนซึ่งมีชื่อปรากฏอยู่ในบทความจะต้องเป็นผู้มีส่วนในการจัดทำบทความหรือมีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง และขอสงวนสำหรับบุคคลที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำบทความจะไม่อนุญาตให้ใส่ชื่อลงไปเด็ดขาด หากมีการตรวจสอบทางวารสาร จะถอนบทความนั้นออกทันที
5. ผู้เขียนจะต้องมีความรับผิดชอบในการอ้างอิงเนื้อหาใน ผลงาน ภาพ หรือตาราง หากมีการนำมาใช้ในบทความของตนเอง โดยให้ระบุ “ที่มา” เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ และจะดำเนินการถอนบทความออกจากการเผยแพร่ของวารสารทันที
6. ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของรายการเอกสารอ้างอิง ทั้งในแง่ของรูปแบบและเนื้อหา และไม่ควรนำเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับบทความมาอ้างอิง หรือใส่ไว้ในเอกสารอ้างอิง และไม่ควรอ้างอิงเอกสารที่มากจนเกินไป โดยจะต้องมีการอ้างอิงตรงตาม ระบบ APA. (Version 6) ที่วารสารกำหนดไว้
7. ผู้เขียนจะต้องปรับปรุงแก้ไขบทความตามผลประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ และกองบรรณาธิการ ให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หากไม่ปรับปรุงตามที่กำหนดจะต้องเลื่อนการตีพิมพ์เผยแพร่ออกไป หรืออาจถูกปฏิเสธการเผยแพร่บทความ
8. บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารถือเป็นผลงานของผู้เขียน ผู้เขียนและผู้มีชื่อร่วมต้องรับผิดชอบต่อบทความนั้น
9. ในกรณีที่ผู้เขียนทำผิดจริยธรรมจะถูกตัดสิทธิ์การตีพิมพ์เป็นระยะเวลา 3 ปี โดยจะแจ้งผู้เขียนและหน่วยงานสังกัดของผู้เขียน
10. ผู้เขียนจะต้องไม่รายงานข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นการสร้างข้อมูลเท็จ หรือการปลอมแปลง บิดเบือน รวมไปถึงการตกแต่ง หรือ เลือกลงข้อมูลเฉพาะที่สอดคล้องกับข้อสรุป
11. การพิจารณาอนุญาตให้ลงตีพิมพ์ขึ้นอยู่กับพิจารณาจากกองบรรณาธิการ และให้ถือเป็นที่สุด

## บทบาทหน้าที่ จริยธรรมของบรรณาธิการ

1. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตามดูแลให้การดำเนินงานของวารสาร เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ให้ถูกต้องตามจริยธรรม/จรรยาบรรณ ตามประกาศของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) เรื่องการประเมินด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ
2. บรรณาธิการจะต้องกำกับติดตาม และดำเนินการอย่างเหมาะสมกับเจ้าของบทความ หรือบทความที่ตรวจพบว่ามีผลกระทบด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณ เช่น การละเมิดหรือคัดลอกผลงานของผู้อื่น ซึ่งวารสารได้กำหนดความซ้ำซ้อนของบทความไม่เกิน 20 %
3. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การตีพิมพ์เผยแพร่บทความที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เช่น การตีพิมพ์เผยแพร่บทความของบรรณาธิการ หรือกองบรรณาธิการ อย่างมีนัยสำคัญ หรือ ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพบทความก่อนการตีพิมพ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบทความ เป็นต้น
4. บรรณาธิการมีหน้าที่ควบคุมดูแลและพิจารณาคุณภาพของบทความ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร และต้องคัดเลือกบทความมาตีพิมพ์หลังจากผ่านกระบวนการประเมินบทความแล้วโดยพิจารณาจากความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสาร และจะต้องมีข้อความรู้ที่สะท้อนมุมมอง แนวคิดเชิงทฤษฎีที่ได้จากประสบการณ์ การสังเคราะห์เอกสาร หรืองานวิจัย มุ่งเน้นการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีใหม่รวมถึงแบบจำลองเชิงแนวคิด (Conceptual Model) ที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันจะนำไปสู่การวิจัยในหัวข้อวิชาการที่สำคัญ
5. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของเจ้าของบทความ และผู้ประเมินบทความแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาของการประเมินบทความ ซึ่งวารสารได้กำหนดในลักษณะปกปิดรายชื่อทั้งสองด้าน (Double blind peer-reviewed)
6. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์จากวารสารอื่นมาแล้ว โดยต้องมีการตรวจสอบการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง และหากตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น เกินตามที่กำหนดไว้ จะต้องหยุดกระบวนการประเมิน และติดต่อผู้เขียนบทความหลักทันที เพื่อขอคำชี้แจง เพื่อประกอบการ “ตอบรับ” หรือ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
7. บรรณาธิการจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับเจ้าของบทความ และผู้ประเมินบทความ โดยเด็ดขาด เพื่อรักษาไว้ซึ่งธรรมาภิบาลในการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด
8. บรรณาธิการต้องไม่นำข้อมูลบางส่วน หรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเอง
9. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้องและให้ผลที่น่าเชื่อถือ โดยนำผลของการวิจัยมาเป็นตัวชี้แนะว่า สมควรตีพิมพ์เผยแพร่หรือไม่
10. หากบรรณาธิการตรวจพบว่า บทความมีการลอกเลียนบทความอื่นโดยมิชอบ หรือมีการปลอมแปลงข้อมูล ซึ่งสมควรถูกถอดถอน แต่เจ้าของบทความปฏิเสธที่จะถอนบทความ บรรณาธิการสามารถดำเนินการถอนบทความได้โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของบทความซึ่งถือเป็นสิทธิและความรับผิดชอบต่อบทความของบรรณาธิการ
11. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล ทั้งด้วยตนเองและคณะทำงานในเรื่องจำนวนและคุณภาพการอ้างอิงของวารสารที่ผิดไปจากสภาพความเป็นจริง เช่น มีการกำกับและร้องขอให้มีการอ้างอิงบทความในวารสารอื่นทั้งในลักษณะลับหรือเปิดเผย และมีการใช้อ้างอิงที่ไม่ถูกต้องและสอดคล้องกับเนื้อหา

12. บรรณาธิการต้องกำกับติดตามดูแล การเก็บค่า Page charge หรือ processing fee คือ ต้องมีการดำเนินการอย่างไรโปร่งใส เช่น กำหนดให้มีการประกาศกระบวนการเรียกเก็บอย่างชัดเจนหรือ ระบุราคาหรือเงื่อนไขของการเรียกเก็บค่า Page charge ตามที่ระบุได้ประกาศไว้อย่างเคร่งครัด

### มาตรฐานทางจริยธรรมของผู้ประเมินบทความ

1. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณคือ ต้องรับประเมินบทความที่ตนเองนั้นมีความถนัดหรือมีความรู้หรือมีความเชี่ยวชาญกับเรื่อง หรือบทความที่ได้รับการประเมินนั้น ๆ ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาความสำคัญของเนื้อหาในบทความที่มีต่อสาขาวิชานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์ และความเข้มข้นของผลงานหรือระบุผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน และในการประเมินบทความด้วยผู้ประเมินไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความ และควรปฏิเสธในบทความที่ตนเองนั้นไม่ถนัด
2. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณในความคิดเห็นทางวิชาการของตนเอง ลงในแบบฟอร์มการประเมินหรือเนื้อหาในบทความ ด้วยความยุติธรรม ไม่อคติ ตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียงรวมทั้งตรงต่อเวลาตามที่วารสารกำหนดในการประเมิน
3. ผู้ประเมินบทความควรมีจรรยาบรรณในการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาให้แก่บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความรวมถึงหลังจากที่พิจารณาประเมินบทความเสร็จแล้ว
4. หลังจากได้รับบทความจากบรรณาธิการวารสาร และผู้ประเมินบทความ ตระหนักว่าตนเองอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้พิมพ์ที่ทำให้ไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างอิสระได้ ผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบและปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ
5. ผู้ประเมินบทความ ควรคำนึงถึงการพิจารณาในหัวข้อ ชื่อเรื่อง หากเป็นบทความวิชาการสามารถพิจารณาให้แก้ไขชื่อเรื่องได้ แต่หากเป็นบทความวิจัย ควรพิจารณาเฉพาะความผิดพลาดด้านตัวสะกดและไม่ควรพิจารณาให้เปลี่ยนชื่อเรื่องบทความวิจัย
6. ผู้ประเมินบทความต้องไม่นำข้อมูลบางส่วน หรือทุกส่วนของบทความไปเป็นผลงานของตนเองและคนอื่น ๆ
7. เมื่อผู้ประเมินบทความพบว่า มีส่วนใดของบทความ ที่มีความเหมือนกัน หรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ พร้อมแสดงหลักฐานให้เห็นเป็นประจักษ์

## หลักเกณฑ์การเขียนบทความวารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง มีนโยบายจัดพิมพ์ปีละ 3 ฉบับ (ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน , ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม และ ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริม เผยแพร่ ผลงานวิชาการ ผลงานวิจัย บทความหนังสือ ด้านการจัดการภาครัฐ รัฐประศาสนศาสตร์และรัฐศาสตร์

**ข้อกำหนดในการส่งบทความ** จัดทำขึ้นโดยใช้ภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษเท่านั้น บทความที่นำมอลงในวารสารต้องไม่เคยตีพิมพ์หรืออยู่ระหว่างตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารใดมาก่อนกระบวนการคัดเลือกบทความโดยใช้วิธีการประเมินแบบ Double-Blind Review บทความจะถูกส่งไปยังนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญตรงกับสาขาวิชานั้นๆ จำนวน 3 คน เพื่อเป็นผู้ประเมินบทความ

### การเตรียมต้นฉบับบทความ

- 1) การตั้งค่านำกระดาษ ตันฉบับบทความต้องมีความยาว 10 - 15 หน้ากระดาษ A4 (รวมเอกสารอ้างอิง) พิมพ์บนกระดาษหน้าเดียว
- 2) ตัวอักษร และขนาดอักษร เนื้อหาใช้ตัวอักษรแบบ TH Sarabun PSK ขนาด 16 ตั้งค่านำกระดาษโดยเว้นขอบบน ขอบซ้าย 1 นิ้ว และขอบขวา ขอบล่าง 1 นิ้ว (2.54 เซนติเมตร) กำหนดระยะห่างระหว่างบรรทัดเท่ากับ 1 และเว้นบรรทัดระหว่างแต่ละย่อหน้า การนำเสนอรูปภาพและตาราง ต้องนำเสนอรูปภาพและตารางที่มีความคมชัดพร้อมระบุหมายเลขกำกับรูปภาพไว้ด้านล่าง พิมพ์เป็นตัวหนา เช่น ตาราง 1 หรือ Table 1 และ รูป 1 หรือ Figure 1 รูปภาพที่นำเสนอต้องมีรายละเอียดของข้อมูลครบถ้วนและเข้าใจได้ โดยไม่จำเป็นต้องกลับไปอ่านที่เนื้อความอีก ระบุลำดับของรูปภาพทุกรูปให้สอดคล้องกับเนื้อหาที่อยู่ในต้นฉบับ โดยคำอธิบายต้องกระชับและสอดคล้องกับรูปภาพที่นำเสนอ
- 3) ชื่อเรื่อง ต้องมีภาษาไทยและภาษาอังกฤษ พิมพ์ไว้หน้าแรกตรงกลาง
- 4) ชื่อผู้เขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อยู่ใต้ชื่อเรื่องตรงกลาง
- 5) ระบุชื่อต้นสังกัด หรือชื่อหน่วยงาน และอีเมล
- 6) มีบทคัดย่อ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ไม่เกิน 300 คำต่อบทคัดย่อ
- 7) กำหนดคำสำคัญ (Keywords) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (3 - 5 คำ)
- 8) การเรียงหัวข้อ หัวข้อใหญ่สุด ให้พิมพ์ชิดขอบด้านซ้าย หัวข้อย่อยเว้นห่างจาก หัวข้อใหญ่ 3-5 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 6 และหัวข้อย่อยขนาดเดียวกัน ต้องพิมพ์ให้ตรงกัน เมื่อขึ้นหัวข้อใหญ่ ควรเว้นระยะพิมพ์ เพิ่มอีก 0.5 ช่วงบรรทัด
- 9) การใช้ตัวเลขคำย่อ และวงเล็บ ควรใช้ตัวเลขอารบิกทั้งหมด ใช้คำย่อที่เป็นสากลเท่านั้น (ระบุคำเต็มไว้ในครั้งแรก) การวงเล็บภาษาอังกฤษ ควรใช้ดังนี้ (Student centred learning)

### การอ้างอิงเอกสารในบทความ

เอกสารที่นำมาอ้างอิงควรได้มาจากแหล่งที่มีการตีพิมพ์ชัดเจน อาจเป็นวารสาร หนังสือหรือข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ ทั้งนี้ผู้เขียนบทความต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความถูกต้องของเอกสารอ้างอิงทั้งหมด ก่อนส่งต้นฉบับผู้เขียนบทความควรตรวจสอบถึงความถูกต้องของการอ้างอิงเอกสาร เพื่อป้องกันความล่าช้าในการตีพิมพ์บทความ เนื่องจากบทความที่การอ้างอิงไม่ถูกต้องจะไม่ได้รับการส่งต่อเพื่อพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จนกว่าการอ้างอิงเอกสารจะได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง สำหรับการอ้างอิงเอกสารในบทความนั้น ใช้ระบบ APA

6th (ระบบ นาม-ปี) และเลขหน้าของเอกสารที่นำมาอ้างอิง กำกับท้ายเนื้อความที่ได้อ้างอิงเอกสารที่อ้างอิงในบทความจะต้องปรากฏในเอกสารอ้างอิงท้ายบทความทุกรายการ และเจ้าของบทความต้องรับผิดชอบถึงความถูกต้องของเอกสารที่นำมาอ้างอิงทั้งหมด โดยรูปแบบของการอ้างอิงเอกสาร มีดังนี้

### อ้างอิงจากเอกสารภาษาไทย

- 1) ผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างชื่อผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (สุพัตรา ยอดสุรางค์, 2561)
- 2) ผู้แต่ง 1 -3 รายให้อ้างชื่อของผู้แต่งทุกรายการ โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ตามด้วยปีที่พิมพ์ เช่น (ชัยฤทธิ์ ทองรอด สุพัตรา ยอดสุรางค์ และวราภรณ์ สารอินมุล, 2559) หากมีเอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 รายการให้ใช้เครื่องหมายอัฒภาค (;) คั่นระหว่างรายการอ้างอิง เช่น (อุษา งามมีศรี, 2562; วิศิษฐ์ ฤทธิ์บุญชัย, 2563)
- 3) ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 3 รายให้อ้างชื่อของผู้แต่งรายแรก เว้นวรรคหนึ่งครั้ง เพิ่มคำว่า และคณะ เช่น (อำนาจ บัญรัตนไมตรี และคณะ, 2563)
- 4) ให้เรียงลำดับการอ้างอิงตามลำดับพยานุชนะตัวแรกของผู้แต่ง เช่นเดียวกับลำดับการอ้างอิงในส่วนของเอกสารอ้างอิง

### อ้างอิงจากเอกสารภาษาอังกฤษ

- 1) ถ้ามีผู้แต่งหนึ่งรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่ง เครื่องหมายจุลภาค ปีที่พิมพ์ เช่น (Porter, 1980)
- 2) ถ้ามีผู้แต่งสามรายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งสามราย โดยใช้เครื่องหมายจุลภาค ปีที่พิมพ์ เช่น (Storey, Drucker & Easingwood, 1999) และให้ใช้เครื่องหมายอัฒภาค (;) คั่นกลางระหว่างเอกสารที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 เอกสาร เช่น (Drucker, 1954; Dooley & O'Sullivan, 2003)
- 3) ถ้ามีผู้แต่งมากกว่า 3 รายให้อ้างนามสกุลของผู้แต่งรายแรก ตามด้วย et al., ปีที่พิมพ์ (Woodman et al., 1993)
- 4) ให้เรียงลำดับการอ้างอิงชื่อผู้แต่ง

## เอกสารอ้างอิง

### (1) หนังสือ

#### การอ้างอิงในเนื้อหา

(สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2556)

(Gibson, J.H., John, M.I. and James, H.D., 1982)

#### รายการอ้างอิง

รูปแบบ : ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ชื่อหนังสือ. / (ครั้งที่พิมพ์). /สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. (2556). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ*. (พิมพ์ครั้งที่

2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.

Gibson, J.H., John, M.I. and James, H.D. (1982). *Organizations: Behavior Structure and Processes*. New York: Business Publications.

## (2) บทความจากวารสาร

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี, 2560)

(Boonratmaitree, A., 2017)

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ : ผู้แต่ง./ (ปีที่พิมพ์)./ ชื่อบทความ./ ชื่อวารสาร./ ปีที่./ (ฉบับที่). / เลขหน้าแรกที่ตีพิมพ์-เลขหน้าสุดท้ายที่ตีพิมพ์.

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2560). นโยบายการจัดการขยะของรัฐและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 10(1), 169-174.

Boonratmaitree, A. (2017). Waste Management Policy of the State and Local Governments. *Journal of Southern Technology*, 10(1), 169-174.

## (3) วิทยานิพนธ์

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(เบญจ พงษ์ธรรม, 2553)

(Zamperlin, F. U., 2012)

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อวิทยานิพนธ์./ (ระดับคุณวุฒิ วิทยานิพนธ์/ สารนิพนธ์/ หรือการค้นคว้าแบบอิสระ)./ ชื่อมหาวิทยาลัย.

เบญจ พงษ์ธรรม. (2553). *การจัดการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. (วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรดุษฎีนิพนธ์). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Zamperlin, F. U. (2012). *The role of servant leadership in middle school culture*. (Doctoral Dissertation). New York: Fordham University.

## (4) รายงานการวิจัย

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(ทงศักดิ์ ปัดสินธุ์, 2563)

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ : ชื่อผู้เขียน./ (ปีพิมพ์)./ ชื่อเรื่อง./ (รายงานการวิจัย)./ สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

ทงศักดิ์ ปัดสินธุ์. (2563). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะมูลฝอยของชุมชนตำบลหนองกุ้งสวรรค์ อำเภอนาทม จังหวัดมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

## (5) ข้อมูลจากเว็บไซต์

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(กรุงเทพธุรกิจ, 2560)

(Clark, D., 1999)

## รายการอ้างอิง

รูปแบบ: ผู้แต่ง./(ปีที่เผยแพร่)/ชื่อบทความ./เข้าถึงได้จาก แหล่งที่อยู่ไฟล์ (URL).

กรุงเทพมหานคร. (2560). *ธนาคารโลกชี้ 'สลัม' เอเชียแปซิฟิกใหญ่สุดในโลก*. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/775554>.

Clark, D. (1999). *Instructional system design: The ADDIE model*. Retrieved October 12, 2022 from <http://www.nwlink.com/~donclark/hrd/sat.html>.

## (6) ราชกิจจานุเบกษา

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ: ชื่อพระราชบัญญัติ./(ปีที่พิมพ์,/วันที่/เดือน). *ราชกิจจานุเบกษา*./เล่ม/.../ตอนที่/...,หน้า....

พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, หน้า 2-16.

## (7) เอกสารการประชุมทางวิชาการ

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(ศุลยา ศรีโยม, มาริษา มุสิกจินดา, พรรณพชา เสมามิ่ง และศรวิวรรณ ขำตรี, 2566)

### การอ้างอิงครั้งที่ 1

(ศุลยา ศรีโยม และคณะ, 2566)

### การอ้างอิงครั้งที่ 2 เป็นต้นไป

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ: ชื่อผู้แต่ง./(ปีที่พิมพ์)/ชื่อบทความ./ใน หรือ in ชื่อบรรณาธิการ, *ชื่อการประชุม (หน้า หรือ p หรือ pp.)*/สถานที่พิมพ์./สำนักพิมพ์.

ศุลยา ศรีโยม, มาริษา มุสิกจินดา, พรรณพชา เสมามิ่ง และศรวิวรรณ ขำตรี. (2566). การจัดการขยะชุมชนในพื้นที่บ้านด่าน หมู่ที่ 4 ต.เกาะแก้ว อ.เมือง จ.สงขลา. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 14* (หน้า 1058-1073). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

## (8) สารานุกรม

### การอ้างอิงในเนื้อหา

(คณะกรรมการจัดทำสารานุกรมสำหรับเยาวชน. (2558)

### รายการอ้างอิง

รูปแบบ : ผู้แต่ง./(ปีที่พิมพ์)/ชื่อบทความ./ใน *ชื่อสารานุกรม* (เล่มที่, หน้า)/สถานที่พิมพ์:/สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์.

คณะกรรมการจัดทำสารานุกรมสำหรับเยาวชน. (2558). การเมืองไทยในบริบทความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่น. ใน *สารานุกรมเมืองไทยสำหรับเยาวชน* (เล่มที่ 3, หน้า 11-16). กรุงเทพฯ: คณะอนุกรรมการจัดทำสารานุกรมสำหรับเยาวชน.

### การส่งบทความ

ให้ส่งต้นฉบับบทความออนไลน์ (ไฟล์ Word) ไปที่ <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/JPLM/index>

## แนวทางการเขียนบทความวิชาการ

แนวทางการเขียนบทความวิชาการ ประกอบด้วย

- มีประเด็นหรือความแนวคิดที่ชัดเจน มีเนื้อหาทางวิชาการที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และทันสมัย
- วิเคราะห์ประเด็นตามหลักวิชาการ มีการสังเคราะห์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และเสนอความรู้หรือวิธีการที่เป็นประโยชน์
- สอดแทรกความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ หรือแสดงทัศนะทางวิชาการของผู้เขียนอย่างชัดเจนและเที่ยงตรง
- มีการค้นคว้าอ้างอิงจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ ทันสมัย และครอบคลุม
- มีการนำเสนอข้อมูลที่เข้าใจง่ายและเป็นระบบ ใช้ภาษาทางวิชาการอย่างเหมาะสม

## หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ

หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิชาการ บทความปริทรรศน์ ปกิณกะ ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- (1) ชื่อเรื่อง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- (2) ชื่อผู้เขียน (ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน และอีเมล)
- (3) บทคัดย่อภาษาไทย
- (4) คำสำคัญ (มีจำนวน 3-5 คำ)
- (5) Abstract
- (6) Keywords
- (7) บทนำ
- (8) เนื้อหา
- (9) บทสรุป
- (10) การอ้างอิง

ตัวอย่างการเขียนบทความวิชาการเพื่อตีพิมพ์  
วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

1 นิ้ว

1 นิ้ว

1 นิ้ว

TH Sarabun PSK  
18 Point Bold

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย

ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ

16 Point Bold

ผู้เขียน<sup>1</sup>, ผู้เขียน<sup>2</sup> และ ผู้เขียน<sup>3</sup>

Author<sup>1</sup>, Author<sup>2</sup> and Author<sup>3</sup>

สังกัด<sup>1</sup> สังกัด<sup>2</sup> สังกัด<sup>3</sup> (คณะ...มหาวิทยาลัย)

Affiliation<sup>1</sup> Affiliation<sup>2</sup> Affiliation<sup>3</sup> (Faculty...University, Country.)

Email:.....

14 Point

**บทคัดย่อ (250-300 คำ) → 16 Point Bold**

16 Point

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอการศึกษา.....  
.....  
.....  
.....

**คำสำคัญ :** ....., ....., .....

16 Point Bold

16 Point

**Abstract → 16 Point Bold**

The purpose of this article is to present.....

16 Point

**Keywords:** .....; .....; .....

16 Point Bold

16 Point

**บทนำ** → 16 Point Bold

16 Point

กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา โดยกว้างๆ (อ้างกฎหมาย นโยบาย หรือทฤษฎีมา  
รองรับ).....

ปัญหาเชิงพื้นที่หรือเชิงปัญหาเชิงสถานการณ์ (Main Idea).....

สรุปหลักการและเหตุผล (Main Idea).....

บทความนี้จะนำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้ (ปรับตามบริบท).....

**เนื้อหา**

16 Point

**องค์ความรู้จากการศึกษา** → 16 Point Bold

16 Point

ระบุงค์ความรู้อันเป็นผลมาจากการนำเสนอ การสังเคราะห์ออกมาในลักษณะ แผนภาพ แผนภูมิ  
หรือผังมโนทัศน์ พร้อมคำอธิบายรูปแบบ/โครงสร้างอย่างกระชับ เข้าใจง่าย.....

**สรุป** } 16 Point Bold

16 Point

สรุปในภาพรวมของบทความ .....

## เอกสารอ้างอิง

### ตัวอย่าง

} 16 Point Bold

- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระนครพาณิชย์.
- ฉัตรชัย นาน้ำพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 3(3), 171-178.
- สุนันทา ภัคดีไทย. (2561). *องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และปัจจัยเชิงสาเหตุของความเป็นพลเมืองของนักเรียนอาชีวศึกษา ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (ดุชนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อาภรณ์ รัตน์มณี. (2559). *ทำไมระบบการศึกษาไทยจึงพัฒนาช้า*. เข้าถึงได้จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/448>.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Kittichayathorn, P. (2012). *Styles and Steps of Community Management Movement for Drug Problem Prevention Learning Center: A Case of Thorraneekum, KhokFaet, Nong Chok, Bangkok*. (Doctoral Dissertation). Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Nanposri, N. (2020). Factors Affecting Employee Savings Decision in Central Bangna Department Store, Bangkok. *Journal of Educational Innovation and Research*, 3(2), 131-140.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2000). *Organizational Behavior*. (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Wathanapradith, K., & Soma, P. (2016). *Peace Village in the 26th Buddhist Century: Knowledge Learned from Ta Koy Nang Village Sisaket Province*. (Research Report). Ayutthaya: Buddhist Research Institute of MCU.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

## หลักเกณฑ์การเขียนบทความวิจัย

การเขียนบทความวิจัย ให้เรียงลำดับสาระ ดังนี้

- (1) ชื่อเรื่อง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- (2) ชื่อผู้เขียน (ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน และอีเมล)
- (3) บทคัดย่อภาษาไทย
- (4) คำสำคัญ (มีจำนวน 3-5 คำ)
- (5) Abstract
- (6) Keywords
- (7) บทนำ
- (8) วัตถุประสงค์การวิจัย
- (9) สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)
- (10) การทบทวนวรรณกรรม เขียนควรอธิบายถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา
- (11) กรอบแนวคิดการวิจัย
- (12) ระเบียบวิธีวิจัย ระบุแบบแผนการวิจัย การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างและการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- (13) ผลการวิจัย/ผลการทดลอง เสนอผลที่พบตามวัตถุประสงค์การวิจัยตามลำดับอย่างชัดเจน ควรเสนอในรูปแบบ ตารางหรือแผนภูมิ
- (14) อภิปรายผล/วิจารณ์ เสนอเป็นความเรียง ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของผลการวิจัยกับกรอบแนวคิด และงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่ควรอภิปรายเป็นข้อ ๆ แต่ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด
- (15) ข้อเสนอแนะ
- (16) เอกสารอ้างอิง ต้องเป็นรายการที่มีการอ้างอิงไว้ ทั้งในเนื้อเรื่องและเอกสารอ้างอิงท้ายบทความ

# วารสารการจัดการภาครัฐและการเมือง

1 นิ้ว

1 นิ้ว

1 นิ้ว

TH Sarabun PSK  
18 Point Bold

ชื่อเรื่อง ภาษาไทย  
ชื่อเรื่อง ภาษาอังกฤษ

16 Point Bold

ผู้เขียน<sup>1</sup>, ผู้เขียน<sup>2</sup> และ ผู้เขียน<sup>3</sup>  
Author<sup>1</sup>, Author<sup>2</sup> and Author<sup>3</sup>

สังกัด<sup>1</sup> สังกัด<sup>2</sup> สังกัด<sup>3</sup> (คณะ...มหาวิทยาลัย)

Affiliation<sup>1</sup> Affiliation<sup>2</sup> Affiliation<sup>3</sup> (Faculty...University, Country.)

Email:.....

14 Point

**บทคัดย่อ** → 16 Point Bold

16 Point

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อ..... 2) เพื่อ..... และ 3) เพื่อ.....  
รูปแบบการวิจัยเป็น.....(การวิจัยเชิงปริมาณ/การวิจัยเชิงคุณภาพ/การวิจัยแบบผสมวิธี)ใช้แนวคิด (หรือทฤษฎี).....เป็นกรอบการวิจัย พื้นที่วิจัย คือ..... กลุ่มตัวอย่าง(กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ)คือ..... จำนวน ..... คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบ.....เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี .... ชนิด คือ 1) ..... 2) ..... 3) ..... วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้...(สถิติพื้นฐาน/สถิติอ้างอิง ในกรณีการวิจัยเชิงปริมาณ ...ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา)ผลการวิจัยพบว่า  
1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยสรุปสาระสำคัญสั้นๆ  
2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยสรุปสาระสำคัญสั้นๆ  
3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 โดยสรุปสาระสำคัญสั้นๆ  
องค์ความรู้/ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ..... (จะเป็นประโยชน์หรือนำไปใช้อย่างไรได้บ้าง ประมาณ 1-3 บรรทัด)  
คำสำคัญ : .....; .....; .....

**Abstract** → 16 Point Bold

16 Point

This Article aimed to study (1) .....  
(2) ..... the sample was.....  
They was selected by ..... the instrument for collecting data  
was ..... Analysis data by Descriptive statistics and Content Analysis.  
The research results were found as follows;  
1.....  
.....  
2.....  
.....  
3.....  
.....  
**Keywords:** .....; .....; .....

**บทนำ** } 16 Point Bold

16 Point

ย่อหน้าแรก เขียนอธิบายประเด็นวิจัย ปรัชญาการค้นคว้า ความน่าสนใจ ความสำคัญ โดยนำข้อมูล  
งานวิจัยที่ตีพิมพ์เพื่อที่จะบ่งชี้สถานการณ์ปัจจุบันขององค์ความรู้ (knowledge) หรือการทำงานของนักปฏิบัติ  
(practice) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพอสังเขปเพื่อชี้ให้เห็นว่าที่ผ่านมาได้มีการค้นพบอะไรบ้างและค้นพบโดย  
ใครบ้างเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอให้เห็นว่ายังมีช่องว่าง (gap) ของงานวิจัย  
(อ้างอิงข้อมูลตัวเลขจากหน่วยงานราชการ/บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ 1-2 ปี/เจ้าของทฤษฎี)  
ย่อหน้าที่สอง พื้นที่วิจัย ปัญหา ความต้องการ หรือลักษณะกลุ่มที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยเป็น  
อย่างไร นักวิจัยได้มีประสบการณ์หรือมีส่วนร่วมในพื้นที่นั้นอย่างไรบ้าง มีงานวิจัยที่เกี่ยวกับพื้นที่  
กลุ่มเป้าหมายอย่างไร  
ย่อหน้าที่สาม เขียนแนะนำวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของงานวิจัยซึ่งจะเป็นเหมือนเข็มทิศบอกแนว  
ทางการทำวิจัย [how?, where?, when?] นักวิจัยชี้ให้เห็นระเบียบวิธีวิจัยที่จะใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์  
การวิจัยที่วางไว้พอสังเขป  
บทความวิจัยนี้นำเสนอ ..... (โครงสร้าง และเนื้อหาของบทความที่จะนำเสนอ โดยปกติจะ  
เขียนตามวัตถุประสงค์ หรือประเด็นตามหัวข้อบทความ และประโยชน์ที่จะเกิดแก่วงวิชาการหรือสังคม)

**วัตถุประสงค์การวิจัย** } 16 Point Bold

16 Point

1. เพื่อศึกษา.....
2. เพื่อศึกษา .....
3. เพื่อศึกษา .....

**สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)** } 16 Point Bold

**การทบทวนวรรณกรรม**

16 Point Bold

16 Point

เขียนบรรยายถึงผลการสืบค้นเอกสาร บทความ การวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงให้เห็นถึง “ช่องว่างของความรู้” (knowledge gap) ที่ยังไม่ถูกพิจารณา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สามารถเติมเต็มช่องว่างของ ความรู้นั้นได้ การทบทวนวรรณกรรมต้องมีการอ้างอิงอย่างครบถ้วน รวมทั้งควรมีการวิเคราะห์และจัดระบบ ความสัมพันธ์ของวรรณกรรมเหล่านั้นด้วย

- 1. ....
- 2. ....

สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้เขียนนำเอาทฤษฎี /แนวคิดที่ทบทวนมาใช้ในการ วิจัยอย่างไร ในประเด็นไหน

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

16 Point Bold

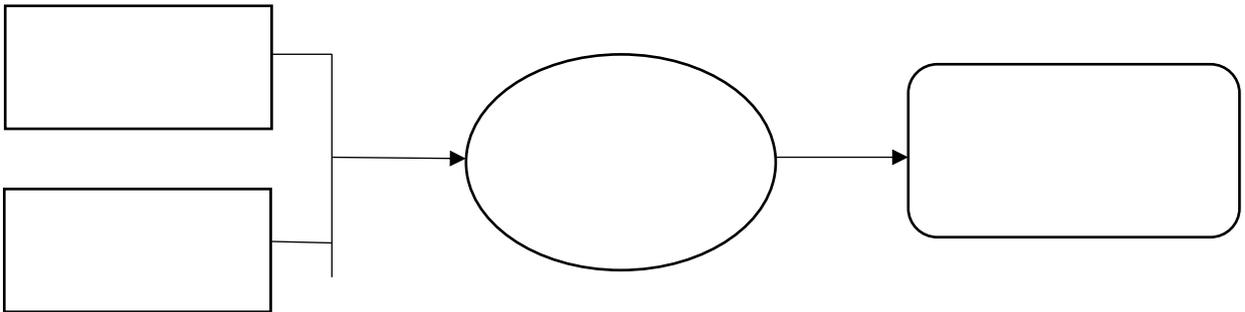
16 Point

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิง ..... ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีของ ... ประกอบด้วย ..... โดยมีรายละเอียดดังนี้

เขียนตัวแปรอิสระ

กระบวนการ/เครื่องมือ/พื้นที่/กลุ่มเป้าหมาย

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

**ระเบียบวิธีวิจัย**

16 Point Bold

16 Point

.....

.....

.....

.....



**ข้อเสนอแนะ**

16 Point Bold

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

**1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า .....

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า .....

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า .....

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้.....

**2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ (องค์ความรู้) ..... ที่สำคัญ คือ ..... สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับ

..... โดยควรให้ความสำคัญกับ ..... สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควร

ทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ .....

**เอกสารอ้างอิง**

16 Point Bold

**ตัวอย่าง**

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

พยอม วงศ์สารศรี. (2530). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พระนครพาณิชย์.

ฉัตรชัย นาถ่าพลอย. (2562). การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในสังคมปัจจุบัน. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย*, 3(3), 171-178.

สุนันทา ภักดีไทย. (2561). *องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และปัจจัยเชิงสาเหตุของความเป็นพลเมืองของนักเรียนอาชีวศึกษา ในโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น* (ดุษฎีนิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อาภรณ์ รัตน์มณี. (2559). *ทำไมระบบการศึกษาไทยจึงพัฒนาช้า*. เข้าถึงได้จาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/448>.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing*. (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.

Kittichayathorn, P. (2012). *Styles and Steps of Community Management Movement for Drug Problem Prevention Learning Center: A Case of Thorraneekum, KhokFaet, Nong Chok, Bangkok*. (Doctoral Dissertation). Bangkok: National Institute of Development Administration.

Nanposri, N. (2020). Factors Affecting Employee Savings Decision in Central Bangna Department Store, Bangkok. *Journal of Educational Innovation and Research*, 3(2), 131-140.

Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2000). *Organizational Behavior*. (7<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.

Wathanapradith, K., & Soma, P. (2016). *Peace Village in the 26th Buddhist Century: Knowledge Learned from Ta Koy Nang Village Sisaket Province*. (Research Report). Ayutthaya: Buddhist Research Institute of MCU.

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

16 Point

## ค่าธรรมเนียมการส่งบทความ

บทความที่ส่งเข้ามาตีพิมพ์ในวารสาร จะไม่มีค่าใช้จ่ายในการตีพิมพ์ การส่งบทความเข้ามาเพื่อพิจารณาการตีพิมพ์ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ผู้เขียนจะต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของบทความตามคำแนะนำสำหรับผู้เขียน หากไม่ปฏิบัติตามกติกา กองบรรณาธิการวารสารขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการตีพิมพ์ดังต่อไปนี้

1. หากบทความมีความซ้ำซ้อนมากกว่า 20%
2. เจ้าของบทความไม่ปฏิบัติตามรูปแบบของวารสาร
3. บทความไม่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ ไม่แก้ไขบทความตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิตามระยะเวลาที่กำหนด (1 เดือน หลังการแจ้งจากกองบรรณาธิการ)

การส่งบทความเข้าระบบออนไลน์ของวารสาร เพื่อได้รับการตีพิมพ์การส่งในระบบ สามารถส่งเข้าระบบออนไลน์ได้เว็บไซต์ของวารสาร ได้ที่ <https://so12.tci-thaijo.org/index.php/jppm/>