

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน



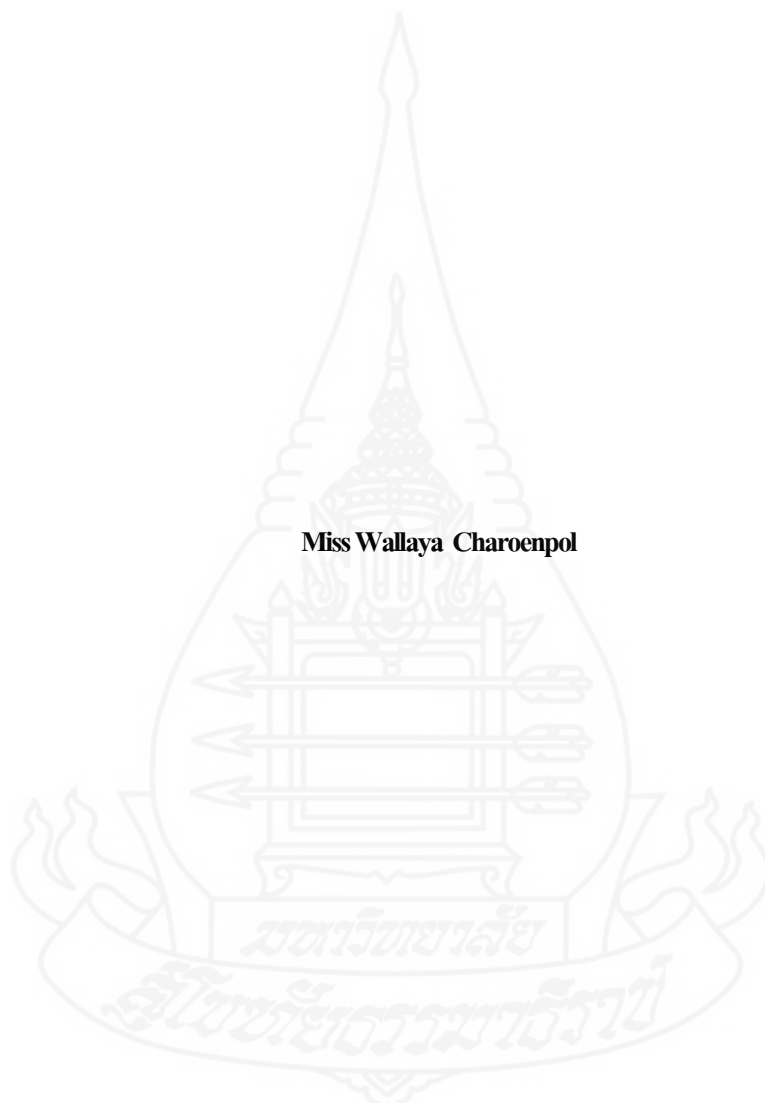
นางสาววัลยา เจริญผล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2563

The Achievement of the Personnel's Performance of the Office of the Ombudsman

Miss Wallaya Charoenpol



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Public Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ชื่อและนามสกุล นางสาววัลยา เจริญผล
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
ผู้ศึกษา นางสาววัลยา เจริญผล รหัสนักศึกษา 2573003841 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย **ปีการศึกษา** 2563

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 299 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการอุปนัยและการจำแนกชนิดข้อมูลอย่างเป็นระบบ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 สามารถร่วมกันพยากรณ์การผันแปรของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 81 (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่สำคัญ ได้แก่ 1) องค์กรควรลดขั้นตอนการทำงาน 2) ควรจัดสวัสดิการเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 3) บุคลากรควรได้รับการอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจ 4) การบริหารงานของผู้บริหารไม่ควรแทรกแซงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 5) ควรนำระบบดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์มาสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กร

คำสำคัญ ผลสัมฤทธิ์ การปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

Independent Study title: The Achievement of the Personnel's Performance of the Office of the Ombudsman

Author: Miss Wallaya Charoenpol; **ID:** 2573003841; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr. Kittipong Keatwatchrachai, Associate Professor;

Academic year: 2020

Abstract

This research aims to study (1) the achievement level of the personnel's performance of the Office of the Ombudsman; (2) the factors influencing the achievement of the personnel's performance of the Office of the Ombudsman; and (3) the suggestions on a guideline for developing the personnel's performance of the Office of the Ombudsman.

This research is a survey research. The populations used in the research were 299 persons of the personnel of the Office of the Ombudsman. The sample size was defined using Taro Yamane's Formula, and the samples of 172 persons were acquired by using simple random sampling method. The instrument used in studying was questionnaire. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis, and for qualitative data analysis using inductive method and systematic data classification.

The finding revealed that (1) the achievement of the personnel's performance of the Office of the Ombudsman was in high level; (2) the factor in the Principle of Good Governance on state and society influenced the achievement of the personnel's performance of the Office of the Ombudsman at a statistical significance level of 0.00. A variation in the achievement of the performance could be jointly predicted for 81 %; (3) the suggestions on the important guideline for developing the achievement of the personnel of the Office of the Ombudsman were as follows: first, the organization should reduce work procedure. Second, the welfare should be provided to build the performance incentive. Third, the personnel should be trained in the essential courses for operating tasks. Fourth, the officers' operation should not be intervened by the executive administration. And lastly, the digital system and social media should be adopted to support the performance within the organization.

Keywords: Achievement, Personnel's Performance, Office of the Ombudsman

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงและขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการตลอดจน การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมพัทธ์ สมิตานนท์ กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ มากมายให้กับผู้ศึกษาได้เป็น อย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นพคุณ อุดมวิศวกุล ตำแหน่งอาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุกร นาคชน ตำแหน่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลั ยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ให้คำปรึกษา และ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้งที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดสอบเครื่องมือ ในการศึกษา ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่ได้ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าอิสระ และขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้ให้ข้อมูล และความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ตลอดจนเจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการที่อำนวยความสะดวก ในการศึกษา และสนับสนุนให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จไปด้วยดี ซึ่งทุกท่านที่ได้กล่าวมา ทั้งหมด ล้วนมีส่วนสำคัญและเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษาได้สำเร็จการศึกษาดังที่ปรารถนาไว้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ปัญหาการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ข้อจำกัดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	12
แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	25
รูปแบบการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	33
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	35
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	40
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	52
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปการศึกษา	58
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	84
ข. หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ	86
ค. ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม	90
ง. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	100
จ. หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัย	104
ฉ. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	106
ประวัติผู้ศึกษา	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง	26
ตารางที่ 3.2 แสดงผลค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	36
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	37
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	38
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	49
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวม	40
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	41
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	42
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	43
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ ทำงานในภาพรวม	44
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	45
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	46

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	47
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	48
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	49
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	50
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน : ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาพรวม	51
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในภาพรวม	52
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	53
ตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน	55

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานของการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน	19



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยตั้งแต่สมัยยุคโลกาภิวัตน์จนถึงปัจจุบันที่ประเทศก้าวเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ได้มีสถานการณ์ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปมากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งทำให้ระบบราชการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปด้วยตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบราชการถ้าจะกล่าวถึงการบริหารจัดการองค์กร คำว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) เป็นการบริหารที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบการตรวจสอบผลงาน และการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ ,2543) ซึ่งองค์ประกอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ซึ่งการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการจัดทำให้ได้ทรัพยากรการบริหารมาอย่างประหยัด (Economy) การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Effectiveness) ดังนั้น คำว่า “ผลสัมฤทธิ์” ถือว่ามีความสำคัญในทางการบริหารงาน การปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 บททั่วไป มาตรา 34 อธิบายว่า การจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี หมวด 4 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ตามมาตรา 72 อธิบายว่าให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.พ. กำหนด และภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. ได้ส่งเสริมสนับสนุนและผลักดันให้ส่วนราชการเห็นความสำคัญของการพัฒนาข้าราชการตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่มุ่งเน้นการพัฒนาข้าราชการ โดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้บุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้

(Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานภายใต้ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ (6) หลักความคุ้มค่า ทำให้บุคลากรสามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่องได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ภาคราชการมีขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2549 โดยบัญญัติให้มีสภาร่างรัฐธรรมนูญ เพื่อจัดทำร่างรัฐธรรมนูญขึ้นใหม่ทั้งฉบับสำหรับเป็นแนวทางในการปกครองประเทศ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวางทุกขั้นตอน เมื่อการจัดทำร่างรัฐธรรมนูญแล้วเสร็จ และจัดให้มีการออกเสียงประชามติ ผลปรากฏว่าประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งโดยเสียงข้างมากของผู้มาออกเสียงประชามติเห็นชอบให้นำร่างรัฐธรรมนูญมาใช้บังคับ โดยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งยังคงระบบผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภาไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยบัญญัติให้เป็นองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญขององค์กรหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐต่อไป พร้อมทั้งมอบอำนาจหน้าที่เพิ่มเติมให้อีกหลายประการ และมีการเปลี่ยนแปลงชื่อจาก “ผู้ตรวจการแผ่นดินของรัฐสภา” เป็น “ผู้ตรวจการแผ่นดิน” และต่อเนื่องจนถึงรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยได้มีการบัญญัติส่วนที่เกี่ยวกับผู้ตรวจการแผ่นดินไว้ใน มาตรา 228 - 231

จากที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาในเรื่องผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เพราะหากองค์กรใดมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ ผลกระทบที่เกิดขึ้น ไม่ได้เกิดขึ้นกับแต่ตัวองค์กรเท่านั้น แต่จะส่งผลกระทบต่อผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ รวมไปถึงความศรัทธาและความเชื่อมั่นที่ประชาชนมีต่อระบบราชการทั้งระบบ เพราะเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามีความสำคัญเพราะนอกจากจะทราบได้ว่ามีปัจจัยใดที่ได้กำหนดไว้ในกรอบแนวคิดที่มีอิทธิพลที่ส่งผลต่อการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ และจะสามารถนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกภาคส่วนที่ต้องการจะพัฒนาและเพิ่มผลสัมฤทธิ์ให้กับองค์กรของตนเอง

ผู้ศึกษา จึงสนใจศึกษาถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือรัฐวิสาหกิจ

2. ปัญหาการศึกษา

- 2.1 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินอยู่ในระดับใด
- 2.2 ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 2.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การศึกษา

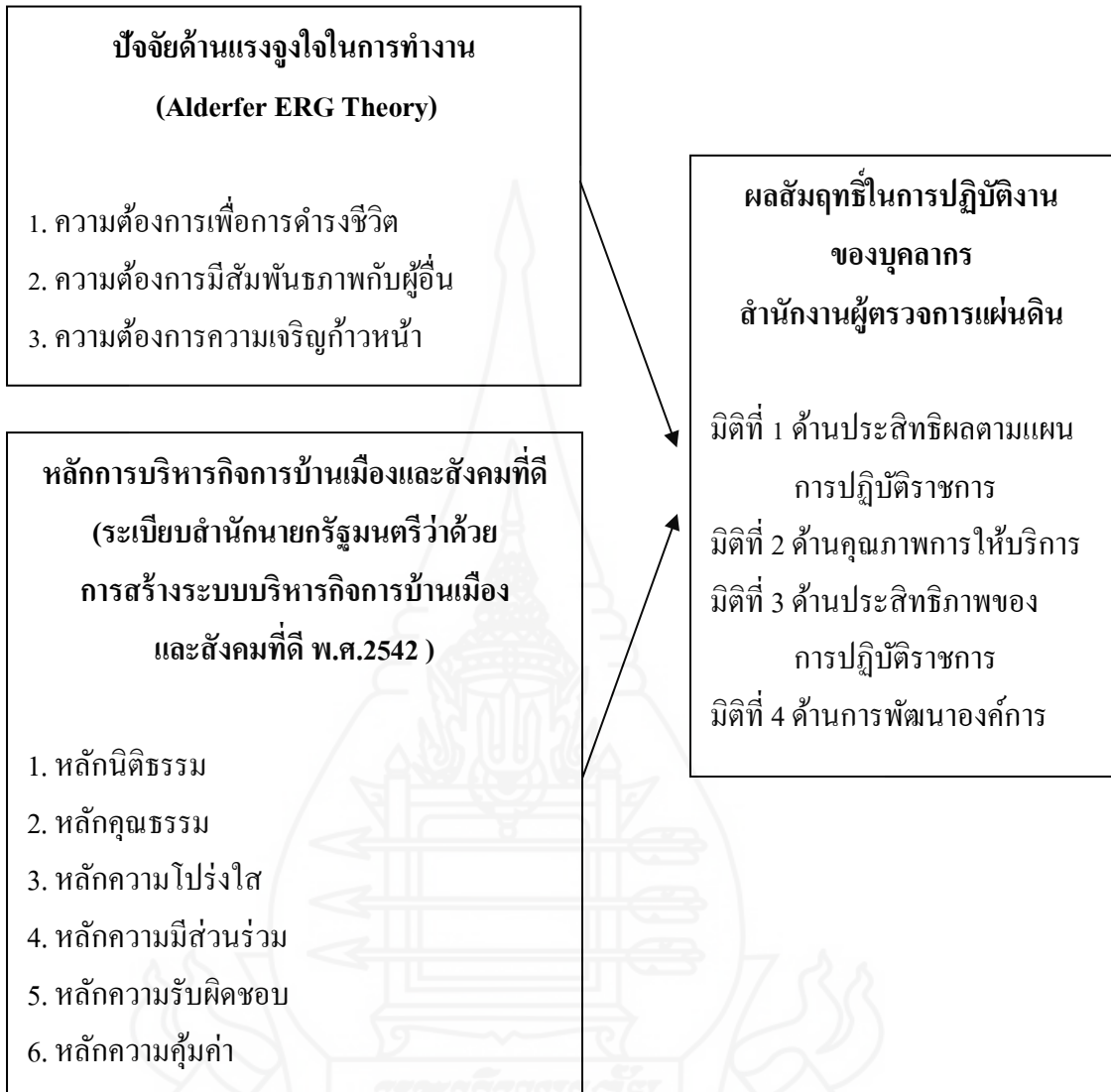
- 3.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- 3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

4. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

5. สมมติฐานการศึกษา

5.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีมากกว่าร้อยละ 60

5.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

6. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตของการศึกษาประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่/หน่วยงาน ขอบเขตด้านตัวแปร ขอบเขตด้านประชากร และขอบเขตด้านระยะเวลา ขอบเขตทั้ง 5 ด้าน มีรายละเอียดต่อไปนี้

6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษานี้จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

6.2 ขอบเขตด้านหน่วยงาน สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

6.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

6.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตามทฤษฎี ERG (Alderfer ERG Theory) Clayton Alderfer อาศัยความคิดของ Maslow เป็นฐานในการพัฒนา แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย (1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

2) ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 ประกอบไปด้วย 6 หลัก ได้แก่ (1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักความมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ (6) หลักความคุ้มค่า

6.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

6.4 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 299 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ณ เดือนพฤษภาคม 2564) โดยการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาจากประชากรโดยแบ่งเป็นพนักงาน 263 คน ลูกจ้างประจำ 33 คน และลูกจ้างโครงการ 3 คน

6.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม – สิงหาคม 2564

7. ข้อยกเว้นในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจความคิดเห็นเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (Alderfer ERG Theory)

8.1.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต หมายถึง เป็นความต้องการการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

8.1.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น หมายถึง เป็นความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าดูที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

8.1.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า หมายถึง เป็นความต้องการส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่

8.2 ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ประกอบด้วย 6 หลัก ได้แก่

8.2.1 หลักนิติธรรม หมายถึง กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ตราขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยที่คนในสังคมพร้อมและยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติตาม โดยปราศจากการบังคับ ซึ่งจะต้องเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจตามอำเภอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

8.2.2 หลักคุณธรรม หมายถึง การประพฤติตนโดยยึดหลักความถูกต้องซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐสมควรที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักการข้อนี้ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคมเพื่อปลูกฝังให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย รวมไปถึงการประกอบอาชีพสุจริต พร้อมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือในระบบราชการให้กับคนในสังคมด้วย

8.2.3 หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยการทำงานของทุกองค์กรจะต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกไม่ซับซ้อนและมีการวางกระบวนการให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนนั้นจะต้องเป็นภาษาที่เข้าใจง่ายไม่กำกวม

8.2.4 หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในเรื่องของการรับรู้ เสนอความคิดเห็น ตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของประเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การทำประชามติหรือการทำประชาพิจารณ์ เป็นต้น

8.2.5 หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและต่อสังคม การเห็นความสำคัญของปัญหาบ้านเมืองและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างจากของตนเอง รวมไปถึงการกล้ายอมรับผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

8.2.6 หลักความคุ้มค่า หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมสูงสุด โดยมีการรณรงค์ให้คนไทยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

8.3 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ โดยจะต้องทำให้บรรลุเป้าหมายใน 4 มิติ ดังนี้

8.3.1 ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้กำหนดไว้

8.3.2 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงานจะเน้นไปในส่วนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสำรวจความต้องการของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อหาความต้องการในด้านของการให้บริการ รวมไปถึงการดูแลบุคลากรทั้งในและนอกสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้อยู่ในกฎและระเบียบอยู่เสมอ

8.3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะต้องมุ่งเน้นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานและต้องคุ้มค่าโดยการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร (4M) อย่างคุ้มค่าที่สุด และต้องบรรลุคุณภาพการให้บริการตามประสิทธิผลที่กำหนดไว้

8.4 การพัฒนาองค์กร หมายถึง สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินจะมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรในด้านการปฏิบัติงาน ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และที่สำคัญคือการเสริมสร้างในส่วนความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

8.4 บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง พนักงาน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างโครงการฯ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

8.5 สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน หมายถึง องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน และความไม่เป็นธรรมให้แก่ประชาชน

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ได้ทราบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

9.2 ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

9.3 สามารถนำผลที่ได้ไปเสนอแนะเป็นแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานนั้น ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยจะศึกษาทฤษฎี ERG ของ Alderfer
3. ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Stephen P. Robbins (2558: 11) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจ แรงจูงใจจะเป็นความเต็มใจในการกระทำให้บางสิ่งบางอย่างซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความพอใจของบุคคล

1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy Theory) (2558:

13 – 15) แนวคิดนี้มุ่งอธิบายความต้องการของคนเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยความต้องการของมนุษย์แบ่งได้ 5 ชั้น ดังนี้

1.2.1 ความต้องการกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ คือ ความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อนความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตในองค์กร เป็นความต้องการขั้นต้น เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน อากาศ เงิน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น)

1.2.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs) ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง ความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ในองค์กรเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อพนักงาน

1.2.3 ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongness and Love Needs) เมื่อรู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม องค์กร หรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

1.2.4 ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self- esteem needs ego status) ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และประสบความสำเร็จ และต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความต้องการขั้นนี้ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

1.2.5 ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self- Actualization) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใด และทำสิ่งใดได้ดีที่สุด และได้ทำสิ่งดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้าและความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านนี้อาจจัดให้โดยการจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จในการทำงาน

ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากชั้นที่ 1 ไปสู่ชั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่ข้ามชั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจในคนทำงาน หรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การจะกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจเรื่องใด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มากระตุ้นหรือเร่งเร้าให้บุคคลมีพฤติกรรมที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

โดยผู้ศึกษาจะศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ทฤษฎี ERG (Alderfer ERG Theory) Clayton Alderfer อาศัยความคิดของ Maslow เป็นฐานในการพัฒนา แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1.3.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะให้มีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี ความต้องการชั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการในลำดับที่ 1 และ 2 ของแนวความคิดลำดับขั้นของความต้องการ Maslow คือ ความต้องการปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตความต้องการทางวัตถุ เงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

1.3.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness: R) คือ ความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการได้รับการยอมรับ ร่วมรับรู้ และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน ความต้องการชั้นนี้จะตรงกับความต้องการทางสังคมของ Maslow

1.3.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการที่คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย ในขั้นนี้คนจะทุ่มความพยายามในการทำงานอย่างเต็มที่ความต้องการชั้นนี้จะตรงกับความต้องการชั้นที่ 4 และ 5 ของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตนของ Maslow

กล่าวโดยสรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎี ERG (Alderfer ERG Theory) Clayton Alderfer ที่ประกอบด้วย (1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence : E) (2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness : R) (3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth : G) ซึ่งเป็นความต้องการที่พร้อมจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ขยันทำงานมากขึ้น

1.4 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

1.4.1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg Two – Factor Theory) Frederick Herzberg พบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจเป็นปัจจัยคนละประเภทกัน กล่าวคือ ปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ เป็นเรื่องที่สามารถแยกออกจากกันได้แบ่งปัจจัยจูงใจในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน แต่หากมีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้หมายความว่า คนจะพอใจในการทำงานหรือมีแรงกระตุ้นในการทำงาน เพราะหากมีปัจจัยนี้คนจะมีความรู้สึกไม่มีความพอใจการทำงาน ปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ ความมั่นคงในงาน (Job security) เงินเดือน สภาพการทำงาน สถานภาพ นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้หากขาดไปคนจะพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ถ้ามีจะลดความไม่พอใจลง แต่ก็มีได้ทำให้คนพอใจในการทำงาน

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ปัจจัยจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปก็จะทำให้คนในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน ถ้ามีปัจจัยดังกล่าวก็จะเป็นแรงจูงใจให้คนมีความพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยจูงใจนี้มักจะเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ต่างจากปัจจัยสุขวิทยาซึ่งเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากภายนอกตัวบุคคล

2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางที่สำคัญที่ใช้ในการจัดระเบียบของสังคม ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชนหรือแม้กระทั่งภาคประชาชน โดยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดียังครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายราชการ ฝ่ายปฏิบัติการ ให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ รู้รัก สามัคคี มีส่วนร่วมในการรวมพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและสามารถเสริมสร้างความ

เข้มแข็งเพื่อเป็นภูมิคุ้มกันให้กับประเทศและยังสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใสและความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

ความเป็นมาของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในภาคราชการของ ไทยได้เกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งภาคราชการ และ ผู้ได้รับผลกระทบเห็นว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดมาจากความไม่มีประสิทธิภาพของการบริหารกิจการ ของบ้านเมือง การบริหารภาคราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะ และการทุจริตคอร์รัปชัน ในวงการภาคราชการ อันเป็นความรับผิดชอบของภาคราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายประจำ ขณะเดียวกันในภาคประชาชนอันเป็นพลังสำคัญก็มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความตื่นตัวและ รับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนตระหนักในสิทธิและหน้าที่ของแต่ละฝ่ายเพิ่มขึ้น หากความอ่อนแอ และไม่มีประสิทธิภาพดังกล่าว ไม่ได้รับการจัดการแก้ไขอย่างจริงจังและเร่งด่วน โอกาสที่จะนำพา ประเทศให้พ้นตัวจากวิกฤติทางเศรษฐกิจดังกล่าว ย่อมเป็นไปได้ยาก และอาจจะก่อให้เกิดความ เสียหายร้ายแรงต่อเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองยิ่งขึ้นอีกด้วย ดังนั้น คณะรัฐมนตรีได้มอบให้ สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศ (TDRI) ศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจดังกล่าว และต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มอบให้สำนักงาน ก.พ.นำผล การศึกษาและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาจัดทำบันทึกเรื่องการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และ สังคมที่ดีเสนอต่อคณะรัฐมนตรี ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับข้อเสนอแนะให้ออกเป็น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ส่วนราชการร่วมกันถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม 2542 ต่อมาเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2542 ได้ประกาศ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้าง ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม 2542 ซึ่งนับได้ว่าเป็นก้าวแรกหรือเรียกได้ว่าเป็นการวางฐานในการบริหาร ราชการแนวใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนัก เลขาธิการคณะรัฐมนตรี เข้าถึงวันที่ 16 เมษายน 2564) หลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคม ที่ดี 6 หลักการ มีความหมายดังต่อไปนี้

1. หลักนิติธรรม หมายถึง กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ตราขึ้นและเป็นที่ยอมรับของ สังคมโดยที่คนในสังคมพร้อมและยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติตามโดยปราศจากการบังคับ ซึ่งจะต้องเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่อำนาจตามอำเภอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

สรุปหลักนิติธรรม หมายถึง กฎหมาย ข้อบังคับที่คนในสังคมยินยอมที่จะปฏิบัติ โดยไม่มีการบังคับและปกครองภายใต้กฎหมาย

2. หลักคุณธรรม หมายถึง การประพฤติตนโดยยึดหลักความถูกต้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐสมควรที่จะปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักการข้อนี้ เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่สังคม เพื่อปลูกฝังให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย รวมไปถึงการประกอบอาชีพสุจริต พร้อมทั้งสร้างความน่าเชื่อถือในระบบราชการให้กับคนในสังคมด้วย

สรุปหลักคุณธรรม หมายถึง การประพฤติตนด้วยความถูกต้อง ข้าราชการต้องเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม เพื่อปลูกฝังให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยังคงสร้างความน่าเชื่อถือให้กับระบบราชการ

3. หลักความโปร่งใส หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยการทำงานของทุกองค์กรจะต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกไม่ซับซ้อนและมีการวางกระบวนการให้ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบความถูกต้องได้ ซึ่งการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนนั้นจะต้องเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กำกวม

สรุปหลักความโปร่งใส หมายถึง การไว้วางใจซึ่งกันและกัน จะต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกโดยประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ และการเปิดเผยข้อมูลต้องใช้ภาษาที่ประชาชนเข้าใจง่าย

4. หลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนในเรื่องของการรับรู้ เสนอความคิดเห็น ตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญของประเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การทำประชามติหรือการทำประชาพิจารณ์ เป็นต้น

สรุปหลักความมีส่วนร่วม หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นรับรู้ ตัดสินใจที่เกี่ยวกับปัญหาได้

5. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และต่อสังคม การเห็นความสำคัญของปัญหาบ้านเมืองและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นที่แตกต่างจากของตนเอง รวมไปถึงการกล้ายอมรับผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ

สรุปหลักความรับผิดชอบ หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม รวมไปถึงการเห็นความสำคัญของปัญหาและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไข เคารพความคิดเห็นที่แตกต่างจากของตนเองและกล้ายอมรับในผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง

6. หลักความคุ้มค่า หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วมสูงสุด โดยมีการรณรงค์ให้คนไทยมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

สรุปหลักความคุ้มค่า หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการรณรงค์การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด และสามารถสร้างสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้ โดยยังรักษาทรัพยากรให้ยั่งยืน

3. แนวคิดเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ภรณ์ ต่างวิวัฒน์ และคณะ (2536) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ผลสำเร็จของงาน โครงการ หรือกิจกรรมที่สามารถปฏิบัติตามแผนหรือโครงการที่ได้กำหนดไว้ รวมไปถึงแผนหรือโครงการดังกล่าวมีการกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน เพื่อเป็นการวัดว่าผลสำเร็จของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของแผนงานหรือโครงการหรือไม่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ได้ระบุไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง สิ่งที่ทำไว้เสร็จเรียบร้อยแล้ว พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ระบุไว้ว่า ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความสำเร็จ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ระบุว่า ผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ ผลผลิตรวมกับผลลัพธ์

จากความหมายสามารถสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จที่ได้จากการปฏิบัติงาน โดยงานที่ปฏิบัติสำเร็จนั้น จะต้องประกอบไปด้วยทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การให้บริการประชาชนจะหวังเพียงลดรอบระยะเวลาในการให้บริการอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มาเข้ารับบริการด้วย โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้นำมิติทั้ง 4 ด้าน เข้ามาปรับใช้ในการวัดผลสัมฤทธิ์ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพตามแผนการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

3.2 ความสำคัญของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

3.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy Theory) (2558 : 13 – 15) แนวคิดนี้มุ่งอธิบายความต้องการของคนเชื่อว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของคนจะกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยความต้องการของมนุษย์แบ่งได้ 5 ชั้น ดังนี้

1) **ความต้องการกายภาพ (Physiological needs)** เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ คือ ความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร อากาศหายใจ การพักผ่อนความ

ต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิตในองค์กรความต้องการขั้นต้นนี้ เช่น สภาพการทำงาน (ความร้อน อากาศ เงิน ร้านอาหารในที่ทำงาน เป็นต้น)

2) *ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and Security needs)* ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่งความต้องการในขั้นนี้บุคคลจะมีความต้องการที่จะมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการขั้นนี้ในองค์กรเราอาจพิจารณาจากสภาพความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน การเพิ่มเงินเดือน และความมั่นคงในงาน ซึ่งเป็นความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อพนักงาน

3) *ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love Needs)* เมื่อรู้สึกมีความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพัน และได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการให้สังคมยอมรับว่า ตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม องค์กรหรือสังคม เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านสังคม ได้แก่ คุณภาพของการจัดการ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ในกลุ่มอาชีพ เป็นต้น

4) *ความต้องการได้รับการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self-esteem needs ego status)* ความต้องการขั้นที่ 4 นี้ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการตอบสนองแล้ว ในขั้นนี้คนจะมีความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และประสบความสำเร็จ และต้องการได้รับการยกย่องในสังคม ต้องการที่จะนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นตนเอง และต้องการที่จะมีสถานภาพ ความต้องการขั้นนี้ในองค์กรเราสามารถพิจารณาได้จาก ชื่อตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

5) *ความต้องการประจักษ์ตน การบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization)* เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่น ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่ตนมีอย่างเต็มความสามารถ ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการที่จะรู้ว่าตนมีความสามารถใด และทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและได้ทำสิ่งดังกล่าว ความต้องการขั้นนี้ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งในองค์กรความต้องการด้านนี้อาจจัดให้โดยการจัดงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความก้าวหน้าในองค์กร และความสำเร็จในการทำงาน

ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากชั้นที่ 1 ไปสู่ชั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่ข้ามชั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป การจะกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องรู้แรงจูงใจของบุคคลนั้นก่อนว่ามีแรงจูงใจเรื่องใด

แนวคิดแบบ Balanced Scorecard เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ซึ่งเป็นที่ปรึกษาทางด้านจัดการ โดยทั้งสอง 2 ได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกันมิใช่แต่ตัวชี้วัดด้านการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่อง ของการประเมินผลองค์กร โดยพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนการพิจารณาเฉพาะมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว

Balanced Scorecard ประกอบด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมอง ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการ พัฒนา (Learning and Growth Perspective) มุมมองทุกด้านจะมีวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นศูนย์กลาง ในแต่ละด้านประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1) วัตถุประสงค์ (Objective) คือสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังหรือต้องการที่จะบรรลุในแต่ละด้าน 2) ตัวชี้วัด (Measures หรือ Key Performance Indicators) คือ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน และตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือตัวเลขที่องค์กรต้องการจะบรรลุในตัวชี้วัดแต่ละประการ 4) แผนงาน โครงการ หรือกิจกรรม (Initiatives) ที่องค์กรจะจัดทำเพื่อบรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำ แต่เป็นเพียงแผนงาน โครงการ หรือกิจกรรมเบื้องต้นที่ต้องทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 4 แล้ว ในทางปฏิบัติมักจะเพิ่มอีก 1 องค์ประกอบคือ ข้อมูลในปัจจุบัน (Baseline Data) ของตัวชี้วัดแต่ละตัว การหาข้อมูลในปัจจุบันจะเป็นตัวช่วยในการกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวให้มีความชัดเจนมากขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้นำเครื่องมือ Balanced Scorecard เข้ามาปรับใช้ในราชการพลเรือน โดยนำมากำหนดเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ 5 ด้าน และได้นำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator : KPI) เข้ามาใช้ร่วมกันเป็นกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของส่วนราชการ โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ จะให้ความสำคัญต่อการประเมินผลของการปฏิบัติราชการในกรอบการบริหารราชการใน 4 มิติ คือ

1. ประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการ เป็นการวัดผลงานที่ออกมาจากการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นการวัดว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการเข้ารับบริการเพียงใด ในเรื่องของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการสาธารณะที่ภาครัฐเป็นผู้ให้บริการ

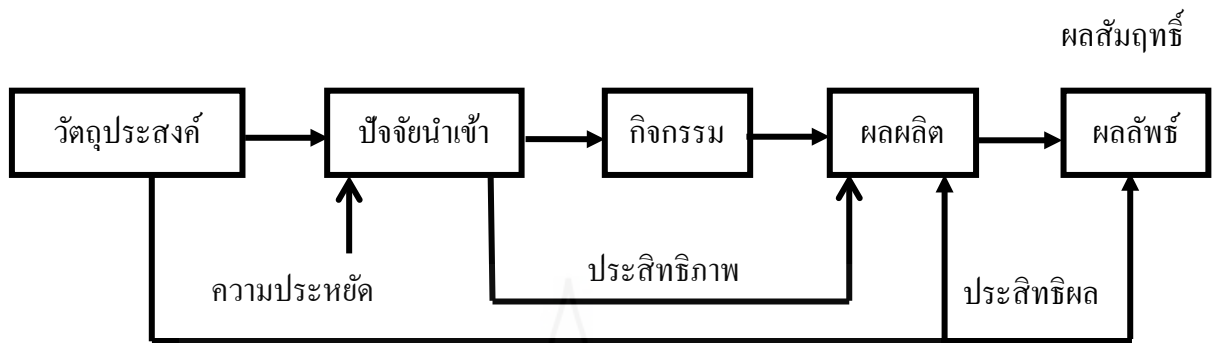
3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ เป็นการวัดในเรื่องของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิผลมากที่สุด โดยผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพด้วย หรืออาจจะหมายถึง การลดรอบระยะเวลาในการให้บริการประชาชนก็ได้ เพราะเป็นการประหยัดเวลาเช่นเดียวกัน

4. การพัฒนาองค์กร เป็นการพัฒนาทั้งองค์กร คือการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความสามารถอยู่เสมอ สามารถปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ด้วยประสิทธิภาพประสิทธิผล

สรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน มีความสำคัญต่อหน่วยงานราชการเป็นอย่างมาก การที่จะสามารถวัดได้ว่าหน่วยงานใดมีผลสัมฤทธิ์มากหรือน้อยนั้น ภาคราชการได้นำเครื่องมือต่าง ๆ ที่อยู่ในพาราไดม์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ มาปรับใช้ เช่น เครื่องมือที่เรียกว่า Balance Scorecard และเมื่อ ก.พ.ร. ได้นำมาปรับใช้ได้แก่ คุณค่า 4 มิติที่นำมาวัดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน เพราะการที่หน่วยงานราชการมีผลสัมฤทธิ์มากหรือน้อยนั้น จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของภาคราชการโดยรวม ทำให้ประชาชนไม่เชื่อมั่นไม่ศรัทธาในระบบราชการ ตรงกันข้าม หากหน่วยงานมีการปฏิบัติงานที่ดี ผลสัมฤทธิ์สูง ก็จะทำให้ทั้งภาพลักษณ์ ชื่อเสียง รวมไปถึงคุณภาพที่เป็นนโยบายที่ออกมาตอบสนองความต้องการของประชาชนมีคุณภาพยิ่งขึ้นด้วย

3.3 องค์ประกอบของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานเป็นการบริหารงานที่ต้องใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดเอาไว้ สามารถอธิบายได้ตามแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 หลักการพื้นฐานของการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน

ที่มา: ประภากร เอี่ยมไผ่ (2556: 17)

โดยความหมายของส่วนประกอบทั้งหมดในภาพที่ 2.1 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) วัตถุประสงค์ คือ เป้าหมายของงานต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ทั้งในรูปแบบระยะสั้น และรูปแบบระยะยาว
- 2) ปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรทางการบริหารที่รู้จักกันดี ที่เรียกว่า 4 M คือ คน เงิน วัสดุ / อุปกรณ์ และการจัดการ ซึ่งรวมไปถึง เวลา หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตได้
- 3) กิจกรรม / กระบวนการ คือ กิจกรรมต่อมาหลังจากที่ได้ทำการป้อนปัจจัยนำเข้าใส่ไปในกระบวนการเพื่อให้เกิดผลผลิต
- 4) ผลผลิต คือ สิ่งที่ได้จากการที่ใส่ปัจจัยนำเข้าและผ่านกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิต เช่น การให้บริการแก่ประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ทางไปรษณีย์ ทางสายด่วน Contact Center 1676 ทาง Mobile Application และทางเว็บไซต์สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน www.ombudsman.go.th โดยให้ความสำคัญในเรื่องของการลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน แต่ละรายให้สั้นลง ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาร้องเรียนที่องค์กรเพียงอย่างเดียว
- 5) ผลลัพธ์ คือ เป็นผลงานที่ได้หลังจากผลผลิต โดยเป็นผลงานในระยะยาวที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต เช่น หลังจากบริการประชาชนจนได้ผลผลิตแล้ว ผลลัพธ์คือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการที่ได้รับบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ
- 6) ความประหยัด คือ เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและคุ้มค่าที่สุด โดยสามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามที่ได้กำหนดไว้

7) ประสิทธิภาพ คือ การปฏิบัติงานที่ยังเน้นในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจะต้องเป็นที่พึงพอใจ มีผลผลิตค่อนข้างมาก และที่สำคัญจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยการหาวิธีปฏิบัติการที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและคุ้มค่าที่สุดที่จะทำได้

8) ประสิทธิผล คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เช่น การประชาสัมพันธ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อรับเรื่องร้องเรียน โดยในหนึ่งปีงบประมาณ ต้องมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ไปตามต่างจังหวัดไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง เป็นต้น

9) ผลสัมฤทธิ์ ประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยที่ผลผลิตเป็นผลงานขององค์กรในระยะสั้นที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต ส่วนผลลัพธ์เป็นผลงานขององค์กรในระยะยาวที่มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต เพราะฉะนั้นการบริหารจะได้ผลสัมฤทธิ์หรือไม่ จะต้องสร้างทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วย

สรุปการวัดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานสามารถวัดได้จากการบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และใช้เครื่องมือที่ ก.พ.ร. กำหนด เพื่อใช้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการ ทั้ง 4 มิติ ดังนี้ (1) ประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ (2) คุณภาพการให้บริการ (3) ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (4) การพัฒนาองค์การ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายประจักษ์ อุดม (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน โดยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน (2) ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน (3) เสนอแนะแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน และผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน อยู่ในระดับมากที่สุด คือการให้เงินเดือนตามมาตรฐานกำหนด การจัดสิทธิประโยชน์ตอบแทนจากการทำงานเหมาะสม และถูกต้อง การสร้างเครือข่ายและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนในหน่วยงาน การระบุดัชนีชี้วัดและหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน และการเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามันอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความต้องการทางสังคม และความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน พบว่า ต้องการให้ผู้บังคับบัญชา

มอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ มีการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การฝึกอบรมเสริมความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

รัชพงษ์ กาญจนังกร และคณะ (2554) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค โดยมีวัตถุประสงค์ วัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม และผลการวิจัยพบว่า มีแรงจูงใจแต่ละข้ออยู่ในเกณฑ์มาก ได้แก่ ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีความเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ปฏิบัติงานได้ทันเวลาและงานในหน้าที่มีความสำคัญ และมีค่าส่วนแรงจูงใจระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับและตำแหน่งงานที่ได้รับ ข้อเสนอแนะควรสร้างแรงจูงใจในด้านเงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนในลักษณะไม่ผิดระเบียบราชการ ความก้าวหน้า เพื่อให้มีการพัฒนาองค์ความรู้เพิ่มจากเดิมโดยมีโอกาสดำเนินการสัมมนา รวมถึงเปิดโอกาสให้ศึกษาต่อและสุดท้ายต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และได้รับคำชมเชยจากผลงานที่ได้จากการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์

นายประภากร เอี่ยมไผ่ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำ และทัณฑสถานเขต 6 (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 และผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามมิติพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยลำดับแรก คือ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รองลงมา คือ มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ และลำดับสุดท้ายคือ มิติด้านพัฒนาองค์กร (2) ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย กระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจ ทรัพยากรการบริหาร ปัจจัยสุขวิทยา และสมรรถนะ อย่างน้อยหนึ่งปัจจัยมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 นอกจากนี้ หากพิจารณารายด้าน พบว่า กระบวนการบริหาร ปัจจัยจูงใจ และทรัพยากรการบริหารมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 (3) ปัญหาอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 ลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ไม่ตรงสายงาน และการสรรหาไม่มีคุณภาพ รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการไม่เหมาะสม ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6 ลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร ได้แก่ กำหนดอัตรากำลังให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และความสามารถ

จัดกลุ่มภารกิจให้ชัดเจน รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจ ได้แก่ สร้างมาตรฐานความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส และเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสม

นางสาวชนนี พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ โดยผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีมากกว่าร้อยละ 70 เมื่อพิจารณาตามมิติ พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทั้ง 4 มิติ อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรก คือ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ รองลงมา คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการพัฒนาองค์กร (2) ปัจจัย ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อย่างน้อยหนึ่งปัจจัย มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ นอกจากนี้ หากพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศลิประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ด้านนโยบาย ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ด้านการปฏิบัติ มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี และมีการกำหนดระยะเวลา สถานที่ รวมไปถึงขอความร่วมมือกับบุคลากรในการเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าว รองลงมา คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านนโยบาย กำหนดแนวทางการจูงใจบุคลากรในการทำความดีความชอบ และการสร้างขวัญกำลังใจ ด้านการปฏิบัติ มีการจัดประกวดบุคลากรดีเด่น จัดหารางวัลเพื่อเป็นการตอบแทนและสร้างแรงจูงใจ และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านสมรรถนะ จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารรวมไปถึงผลักดันให้บุคลากรเห็นความสำคัญในเรื่องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

นิภาพร เนียนเทียน (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาลยุติธรรมภาค 8 โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานของข้าราชการสาลยุติธรรมภาค 8 (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาลยุติธรรมแต่ละศาลในภาค 8 (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 (4) เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรม ภาค 8 และผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการยุติธรรมภาค 8 อยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 80 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการยุติธรรมภาค 8 ของแต่ละศาลแตกต่างกัน (3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงาน และปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการยุติธรรมภาค 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) แนวทางในการสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการยุติธรรมภาค 8 ได้แก่ ควรนำการบริหารกิจการภาครัฐแนวใหม่ กระบวนทัศน์ใหม่รวมทั้งวัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบ และเลื่อนตำแหน่ง และสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนค่านิยมในการทำงานของข้าราชการยุติธรรมภาค 8 เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

นิภาวรรณ รอดโรคา (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่ละกองสำนักงานส่วนกลางในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง (4) เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง และผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางอยู่ในระดับมากกว่าร้อยละ 70 (2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางในแต่ละกอง/สำนักแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ (3) ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมือง ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) แนวทางในการเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง คือ ควรนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง ส่งเสริมการจัดแผนความก้าวหน้าในอาชีพ การนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการประเมินผลงานและการเลื่อนตำแหน่ง และผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

สุนทร เทพทับ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (2) เปรียบเทียบระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ 1 – 11 ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานทุกด้าน พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ 4 ตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะให้องค์กรควรพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ ด้านระบบสารสนเทศ และควรประเมินผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สุวัฒน์ชัย รัตพงษ์ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (3) ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาให้ผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบาย ด้านความรับผิดชอบ ด้านการประสานงาน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาให้มีผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น คือ ผู้บริหารควรดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการนำระบบผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความประหยัดอย่างต่อเนื่อง มีการสรรหาทรัพยากรทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแต่ใช้เงินลงทุนที่น้อยลง ให้มีความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นด้วยวิธีการฝึกอบรม สัมมนา การสับเปลี่ยน การหมุนเวียน และการสอนงานให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการวางแผน เพื่อวิเคราะห์ และคัดเลือกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม และอย่างแท้จริง และในส่วนของคุณภาพการให้บริการประชาชนผู้รับบริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงเวลา ซื่อสัตย์ และสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษารอง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีการกำหนดรูปแบบการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการศึกษา

ใช้รูปแบบการศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณ ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อประเมินความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (one – shot descriptive Study)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีจำนวนทั้งหมด 299 คนแบ่งเป็นพนักงาน 263 คน ลูกจ้างประจำ 33 คน ลูกจ้างโครงการ 3 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ณ เดือนพฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ที่ได้บรรจุเป็นพนักงานและลูกจ้างของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 299 คน โดยมีขั้นตอน ดังนี้ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane,1967 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$\text{เมื่อ} \quad n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$\begin{aligned}
 N &= \text{ขนาดประชากร} \\
 e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่าง} \\
 &\quad \text{โดยกำหนดเป็น .05 สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้} \\
 n &= \frac{299}{1 + 299 * (0.05)^2} \\
 n &= 172 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

การศึกษาครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 299 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 172 คน โดยทำการกำหนดสัดส่วน จำแนกตาม ที่ได้รับการบรรจุ และเนื่องจากบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีทั้งที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน จำนวน 263 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 33 คน และลูกจ้างโครงการ จำนวน 3 คน ดังนั้น จะใช้การสุ่มตัวอย่างประชากรแบบง่าย ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

สถานะที่ได้รับการบรรจุ	จำนวนประชากร จริง	การคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากรกลุ่ม ตัวอย่าง
พนักงาน	263	$263 \times 172/299$	151
ลูกจ้างประจำ	33	$33 \times 172/299$	19
อื่น ๆ (ลูกจ้างโครงการ)	3	$3 \times 172/299$	2
รวม	299		172

ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ณ เดือนพฤษภาคม 2564

และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานะที่ได้รับการบรรจุ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยผู้ศึกษาจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อทำการสอบถามความคิดเห็นของประชากรในเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การศึกษาค้นคว้า

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ โดยการทบทวนวรรณกรรมในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดำเนินการสร้างเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิดการศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การศึกษา

3.2 แบบสอบถาม (Questionnaires)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น จากการที่ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิดการศึกษา ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบ (Check List) จะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพที่ได้รับการบรรจุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี โดยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) โดยแบ่งผลสัมฤทธิ์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์มาก
- 3 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์น้อย
- 1 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด สามารถให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยเป็นการระบุ เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

3.3 การหาความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมของข้อคำถาม และสำหรับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาแล้ว เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

3.3.1 รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษุกร นาคชน ตำแหน่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการสภาวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

3.3.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อุนสนธิพัฒน์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) โดยค่าตัวเลขความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ประเมินความสอดคล้องกำหนดค่าตัวเลขดังนี้

ค่าคะแนน + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

ค่าคะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

ค่าคะแนน - 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

ภายหลังที่ตรวจความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับเนื้อหาในแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ โดยใช้สูตรการคำนวณของ โรวินेलลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Haambleton, 1977 อ้างใน สุพจน์ โกสยะจินดา, 2550) ดังนี้

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้อง

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

สรุปค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruency Index: IOC) มีข้อกำหนด 2 ค่า ดังนี้

1) ค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นตรงตามเนื้อหา หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ค่า IOC ที่คำนวณได้มีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นไม่ตรงตามเนื้อหา หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ทั้งนี้ ค่า IOC ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านแล้ว หลังจากนั้นนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลอง Try Out กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (อ้างใน บพิตร รัตนบุรี 2552: 46-47) ในการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ข้อคำถามมีค่า 1.00 ถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.4 การหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability)

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว นำไปทดลอง Try Out กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อถือได้ (Reliability) เพื่อตรวจสอบการสื่อสารในแบบสอบถามได้ตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (อ้างใน บพิตร รัตนบุรี

2552: 46-47) จากโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และผลของการหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.85 – 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงผลค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน		
1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	4	0.91
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	3	0.85
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	4	0.95
ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี		
1. หลักนิติธรรม	3	0.95
2. หลักคุณธรรม	4	0.93
3. หลักความโปร่งใส	6	0.93
4. หลักความมีส่วนร่วม	3	0.94
5. หลักความรับผิดชอบ	4	0.93
6. หลักความคุ้มค่า	4	0.88
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ผู้ตรวจการแผ่นดิน		
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ	4	0.93
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4	0.93
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	9	0.96
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	3	0.98

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ความต้องการความเจริญก้าวหน้า หลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม

หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ประกอบด้วย มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร อยู่ระหว่าง 0.85 – 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ขออนุญาตเลขที่การสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยทำเรื่องผ่านสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ให้ทางสาขาออกหนังสือการขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย โดยประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 172 คน และตัวผู้ศึกษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ตอบกลับมาทุกชุด ก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับความคิดเห็นแต่ละประเด็นเป็น 5 ระดับ โดยการหาอันตรภาคชั้นและหารด้วยจำนวนชั้นเพื่อกำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

5.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปล

ความหมายโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับความคิดเห็นแต่ละประเด็นเป็น 5 ระดับ โดยการหา
 อันตรภาคชั้นและหารด้วยจำนวนชั้นเพื่อกำหนดเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 – 5.00 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 – 4.19 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 – 3.39 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 – 2.59 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.79 หมายถึง มีผลสัมฤทธิ์ระดับน้อยที่สุด

5.4 การศึกษาครั้งนี้ จะใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของแบบสอบถามตอนที่ 1 – 3 และใช้สถิติ
 อนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter เพื่อวิเคราะห์
 ว่ามีปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการ
 พัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การ
 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์ห้อย่างเป็นระบบ เพื่อหา
 ข้อสรุปที่ได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลสัมฤทธิ์
 ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้ดียิ่งขึ้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 172 คน และขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 172 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพที่ได้รับการบรรจุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แสดงผลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (172 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	67	38.95
หญิง	105	61.05
2. อายุ		
20-30 ปี	21	12.21
31-40 ปี	95	55.23
41-50 ปี	48	27.91
51-60 ปี	8	4.65
3. สถานภาพ		
โสด	98	56.98
สมรส	71	41.28
หม้าย / หย่าร้าง	2	1.16
อื่น ๆ	1	0.58
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	2	1.16
มัธยมปลาย / ปวช.	7	4.07
ปวส. / อนุปริญญา	1	0.58
ปริญญาตรี	39	22.68
สูงกว่าปริญญาตรี	123	71.51
5. สถานภาพที่ได้รับการบรรจุ		
พนักงาน	151	87.79
ลูกจ้างประจำ	19	11.05
อื่น ๆ	2	1.16

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (172 คน)	ร้อยละ (100.00)
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	49	28.49
5 – 10 ปี	68	39.53
11 – 15 ปี	37	21.51
15 ปีขึ้นไป	18	10.47

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 105 คน (ร้อยละ 61.05) มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 55.23) มีสถานภาพโสด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 56.98) ศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 123 คน (ร้อยละ 71.51) มีสถานภาพได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน จำนวน 151 คน (ร้อยละ 87.79) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 39.53)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะนำเสนอผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในมิติทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย มิติที่ 1 คือ ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 คือ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ 4 คือ ด้านการพัฒนาองค์กร และผลการวิเคราะห์มิติทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามตาราง 4.2 – 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับผลสัมฤทธิ์
1. บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร	4.07	0.70	มาก
2. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ	3.98	0.86	มาก
3. บุคลากรมีความก้าวหน้าทางความคิด	3.95	0.79	มาก
4. บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์	3.94	0.80	มาก
รวม	3.98	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับผลสัมฤทธิ์
1. องค์กรของท่านมีการให้บริการแก่ประชาชนในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง	4.58	0.58	มากที่สุด
2. องค์กรของท่านให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ	4.40	0.69	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านมีการดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานโดยอยู่ในกฎ ระเบียบ	4.30	0.67	มากที่สุด
4. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร	4.09	0.73	มาก
รวม	4.34	0.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือ องค์กรมีการให้บริการแก่ประชาชนในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) รองลงมาคือ องค์กรให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) และลำดับสุดท้ายคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. องค์กรของท่านมุ่งเน้นในเรื่องผลสำเร็จของ การปฏิบัติงาน	4.35	0.65	มากที่สุด
2. องค์กรของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมี ประสิทธิภาพ มีการให้บริการประชาชน ตามที่กำหนดไว้	4.25	0.69	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงาน	4.16	0.80	มาก
4. องค์กรของท่านมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ และภาษาที่เข้าใจง่าย	4.10	0.78	มาก
5. องค์กรของท่านมีการใช้ทรัพยากรทางการ บริหารอย่างคุ้มค่า	3.95	0.92	มาก
6. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการประเมินผล	3.90	0.93	มาก
8. องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนา บุคลากร	3.87	0.90	มาก
7. องค์กรของท่านมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระดับนานาชาติ	3.86	0.87	มาก
9. องค์กรของท่านมีการวัดและประเมินผลแบบ มาตรฐานสากล	3.83	0.94	มาก
รวม	4.03	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์
ในการปฏิบัติงาน มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรมุ่งเน้น
ในเรื่องผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมา คือ องค์กรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่าง

มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการประชาชนตามที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการวัดและประเมินผลแบบมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ ผลสัมฤทธิ์
1. องค์กรของท่านมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.82	0.90	มาก
2. องค์กรของท่านมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ	3.64	1.00	มาก
3. องค์กรของท่านมีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านการทำงาน	3.41	1.20	มาก
รวม	3.62	1.03	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือ องค์กรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวม

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับผลสัมฤทธิ์
1. มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.57	มากที่สุด
2. มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	4.03	0.68	มาก
3. มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ	3.98	0.70	มาก
4. มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	3.62	0.97	มาก
รวม	3.99	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาตามมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) รองลงมาคือ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการ มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้า และผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผล โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามตาราง 4.7 – 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่พร้อมใช้งานเสมอ	4.26	0.72	มากที่สุด
2. องค์กรของท่านให้ผลตอบแทนเงินเดือนตามมาตรฐาน	4.26	0.74	มากที่สุด
3. องค์กรของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรได้ตามมาตรฐาน (เช่น มีห้องถ่ายเอกสารที่อยู่ห่างจากบุคลากร มีห้องรับประทานอาหารเป็นสัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ความสดชื่น เป็นต้น)	4.00	0.83	มาก
4. องค์กรของท่านมีระบบสวัสดิการครบถ้วนเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรภายในองค์กรอย่างเหมาะสม (เช่น สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ เป็นต้น)	3.99	0.87	มาก
รวม	4.13	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมีจำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่พร้อมใช้งานเสมอ และองค์กรให้ผลตอบแทนเงินเดือนตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรได้ตามมาตรฐาน (เช่น มีห้องถ่ายเอกสารที่อยู่ห่างจากบุคลากร มีห้องรับประทานอาหารเป็นสัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ความสดชื่น เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีระบบสวัสดิการครบถ้วนเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรภายในองค์กรอย่างเหมาะสม (เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (เช่น ให้ความช่วยเหลือ พยายามปรับความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา)	4.13	0.75	มาก
2. องค์กรของท่านได้สร้างเครือข่ายในการทำงาน (เช่น มีกรอบความคิด มีการแบ่งงานกันทำ ใ่วางใจกัน มีความผูกพัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล รับผิดชอบทั้งความสำเร็จและล้มเหลว)	3.88	0.86	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี (เช่น เอาใจใส่ใน ทุกข์สุขของบุคลากร ปรับปรุงสภาพของการทำงานให้ดีขึ้น มีความจริงใจ และให้ความยุติธรรม ให้ความเป็นกันเอง พยายามสร้างกิจกรรม เพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร)	3.87	0.89	มาก
รวม	3.96	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ บุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (เช่น ให้ความช่วยเหลือ พยายามปรับความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ องค์กรได้สร้างเครือข่ายในการทำงาน (เช่น มีกรอบความคิด มีการแบ่งงานกันทำ ใ่วางใจกัน มีความผูกพัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล รับผิดชอบทั้งความสำเร็จและล้มเหลว) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี (เช่น เอาใจใส่ในทุกข์สุขของบุคลากร ปรับปรุงสภาพ

ของการทำงานให้ตีมีความจริงใจ และให้ความยุติธรรม ให้ความเป็นกันเอง พยายามสร้างกิจกรรม เพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านได้มอบหมายให้ท่านทำงานที่มีความท้าทายความสามารถเสมอ	4.10	0.72	มาก
2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และประยุกต์ใช้ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้	3.84	0.89	มาก
3. บุคลากรเชื่อมั่นว่าได้รับความสำเร็จจากการทำงานอยู่เสมอ (เช่น มีความสนุกสนานกับการทำงาน ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว คิดบวกไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ซื่อสัตย์ มีวินัย คิดนวัตกรรมใหม่ๆ)	3.81	0.93	มาก
4. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในองค์กร	3.76	1.00	มาก
รวม	3.88	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน : ความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรได้มอบหมายให้ท่านทำงานที่มีความท้าทายความสามารถเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และประยุกต์ใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่

กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	4.13	0.64	มาก
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	3.96	0.73	มาก
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	3.88	0.77	มาก
รวม	3.99	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

3.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาพรวม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามตาราง 4.11 – 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักนิติธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นที่ยอมรับของบุคลากร	3.83	0.91	มาก
2. บุคลากรมีความพร้อมและมีความยินยอม พร้อมใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากการ บังคับ	3.83	0.94	มาก
3. องค์กรของท่านมีการปกครองภายในองค์กร ที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ไม่ใช่อำนาจของ บุคคลใดบุคคลหนึ่ง	3.76	1.00	มาก
รวม	3.81	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : หลักนิติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรมีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นที่ยอมรับของบุคลากร และบุคลากรมีความพร้อมและมีความยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากการบังคับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) รองลงมา คือ องค์กรมีการปกครองภายในองค์กรที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ไม่ใช่อำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลากรประพฤติตนด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร	4.24	0.69	มากที่สุด
2. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรม	4.17	0.75	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาปลูกฝังให้บุคลากรภายในองค์กร มีความซื่อสัตย์ สุจริต	4.10	0.81	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม	3.88	0.91	มาก
รวม	4.10	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัย
ด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี: หลักคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรประพฤติตน
ด้วยความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่
ด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักความโปร่งใส	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอน	4.35	0.71	มากที่สุด
2. บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของกระบวนการทำงานได้	4.23	0.77	มากที่สุด
3. องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อสาธารณชน	4.16	0.78	มาก
4. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.14	0.77	มาก
5. บุคลากรสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายใน องค์กร	4.08	0.84	มาก
6. องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย	4.06	0.85	มาก
รวม	4.17	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : หลักความโปร่งใส โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักความมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดง ความคิดเห็นได้	3.72	1.04	มาก
2. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วน ในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมของ องค์กร	3.60	1.04	มาก
3. องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจ แก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กรด้วยวิธีการ ต่างๆ ได้	3.53	1.07	มาก
รวม	3.62	1.05	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัย
ด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี: หลักความมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรเปิด
โอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมา คือ องค์กรเปิดโอกาส
ให้บุคลากรเข้ามามีส่วนในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และลำดับ
สุดท้ายคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กรด้วยวิธีการ
ต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักความรับผิดชอบ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. บุคลากรมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและต่อสังคม	4.24	0.68	มากที่สุด
2. บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น	4.12	0.76	มาก
3. บุคลากรเห็นความสำคัญของปัญหาส่วนรวมและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา	4.10	0.84	มาก
4. บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ	4.03	0.85	มาก
รวม	4.12	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : หลักความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี : หลักความคุ้มค่า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การบริการ ให้มีช่องทางการร้องเรียน ได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์, โทรศัพท์, ทางสายด่วน Contact Center 1676, โบบายแอปพลิเคชัน, อินเทอร์เน็ต, ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน)	4.47	0.64	มากที่สุด
2. บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการ ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	4.07	0.79	มาก
3. องค์กรมีการรณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่าที่สุด	3.94	0.90	มาก
4. บุคลากรมีส่วนช่วยองค์กรในการรักษาทรัพยากร ธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนตลอดไป	3.91	0.93	มาก
รวม	4.09	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัย
ด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี : หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ องค์กรมีการบริกา
รเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การบริการให้มีช่องทางการร้องเรียน
ได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์, โทรศัพท์, ทางสายด่วน Contact Center 1676, โบบายแอปพลิเคชัน,
อินเทอร์เน็ต, ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) รองลงมา คือ
บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.07) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีส่วนช่วยองค์กรในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน
ตลอดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน : ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาพรวม

ปัจจัยด้านหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. หลักความโปร่งใส	4.17	0.67	มาก
5. หลักความรับผิดชอบ	4.12	0.71	มาก
2. หลักคุณธรรม	4.10	0.68	มาก
6. หลักความคุ้มค่า	4.09	0.69	มาก
1. หลักนิติธรรม	3.81	0.88	มาก
4. หลักความมีส่วนร่วม	3.62	1.01	มาก
รวม	3.99	0.77	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ หลักความโปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ หลักความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) หลักคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) หลักความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) หลักนิติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และหลักความมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการศึกษาไว้ 2 ประเด็น ดังนี้ (1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีมากกว่าร้อยละ 60 (2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แสดงผลตามตารางที่ 4.18 – 4.19 มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีมากกว่าร้อยละ 60 ในการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวม ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในภาพรวม

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับผลสัมฤทธิ์
1. มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.34	0.57	มากที่สุด
2. มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	4.03	0.68	มาก
3. มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ	3.98	0.70	มาก
4. มติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน	3.62	0.97	มาก
รวม	3.99	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาตามมิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ลำดับแรกคือ มติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) รองลงมาคือ มติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) มติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และมติที่ 4 ด้านการพัฒนางาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

โดยสรุป กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความคิดเห็นว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 1

4.2 การทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ในการทดสอบสมมติฐานใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน		t	Sig.
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	B	Std. Error		
ค่าคงที่ (a)	0.45	0.14	3.18	
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	0.12	0.07	1.70	0.09
2. ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี	0.78	0.07	12.17	0.00**
Adjusted R² = 0.81				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน พบว่า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (B = 0.12 Sig > 0.05)

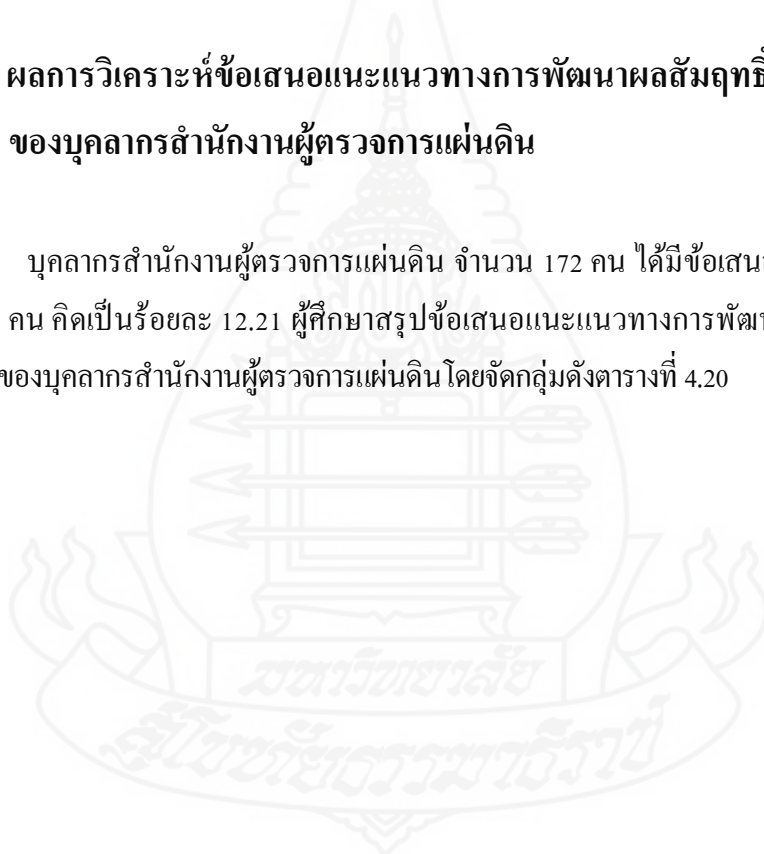
ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($B=0.78$ Sig < 0.01)

และจากการพิจารณาค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.81 แสดงว่า ตัวแปรอิสระร่วมกันอธิบายผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 81.00

โดยสรุป ประชากรที่ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน แต่มีเพียงหนึ่งปัจจัย คือ ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อที่ 2

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 172 คน ได้มีข้อเสนอแนะแนวทางต่าง ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 12.21 ผู้ศึกษาสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน โดยจัดกลุ่มดังตารางที่ 4.20



ตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ข้อ	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา	จำนวน
1	องค์กรควรลดขั้นตอนการทำงาน	
	1.1 ควรลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงาน	1
	1.2 พัฒนาระบบการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานให้มีสาย บังคับบัญชาที่สั้นลง	1
2	สวัสดิการและแรงจูงใจในการทำงาน	
	2.1 ควรให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน จัดให้มีสวัสดิการที่ เหมาะสมเพียงพอ	1
	2.2 ควรมีแนวทางหรือนโยบายที่เป็นขวัญและกำลังใจในเชิงบวก ให้แก่บุคลากรมากกว่านี้	1
	2.3 ควรเสริมแรงจูงใจทางบวกให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน สัมฤทธิ์ผล และให้แรงจูงใจทางลบหรือมีบทลงโทษชัดเจน แก่ผู้กระทำผิดและเพิกเฉยในการปฏิบัติงาน	1
	2.4 เห็นควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อจะได้ นำไปสู่การพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1
	2.5 ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับ ทุกสายงาน รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และ ชำนาญในสายงานของตน	1
3	การพัฒนาบุคลากร	
	3.1 มีการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ	1
	3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานตามภารกิจของแต่ละส่วนงานเฉพาะด้าน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในส่วนงานด้าน ดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตาม ภารกิจในด้านนั้น ๆ ต่อไป	1

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา	จำนวน
3	การพัฒนาบุคลากร	
	3.3 ควรสร้างความเชี่ยวชาญ ความถนัดเฉพาะด้าน ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเชิงระบบโดยรวมที่มีผลกระทบต่อสังคม โดยรวมให้มากกว่าที่เป็นอยู่	1
4	การบริหารงานของผู้บริหารไม่ควรแทรกแซงการปฏิบัติงาน	
	4.1 ควรนำบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ และมีจิตใจที่สุจริต ในการที่จะเข้ามาช่วยบริหารและนำพาให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้ดีกว่านี้	1
	4.2 ผู้บริหารควรหยุดแทรกแซงการทำงาน และปล่อยให้ไปทำตามระเบียบและกฎ มีแนวทางการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระยะยาว ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา ลดผลประโยชน์ส่วนตัว เลิกเบียดเบียนผลประโยชน์ของพนักงาน เป็นตัวอย่างที่ดีให้บุคลากรเห็นให้ได้เป็นตัวอย่าง หยุดใช้อำนาจเพื่อการส่วนตัว	1
	4.3 ไม่มีความยุติธรรมในการบริหารงานบุคคล เกิดความเหลื่อมล้ำ องค์กรอำนาจเข้ามาแทรกแซงการบริหารงานภายในสำนักงานฯ ซึ่งควรเป็นหน้าที่ของเลขาธิการฯ แต่เลขาธิการก็ทำตามใจองค์กรอำนาจ เพราะห่วงสถานภาพของตนเอง	1
5	การนำระบบดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน	
	5.1 ใช้ระบบดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป	1
	5.2 นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	1
	5.3 อยากให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ และให้มีการรณรงค์ในเรื่องแนวคิดของการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (Kaizen & PDCA) โดยมีช่องทางออนไลน์ เป็นเสมือนเว็บบอร์ดภายในไว้แลกเปลี่ยนกัน	1

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อ	ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา	จำนวน
5.4	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) ควรนำระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ให้เต็มประสิทธิภาพ เพื่อลดความสิ้นเปลืองทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การเสนองานผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเห็นว่า สผผ. ยึดระเบียบการทำเอกสารของสำนักนายกมาใช้นั้นไม่มีเอกลักษณ์ของความเป็นองค์กรอิสระ รวมทั้งมีการเปลี่ยนรูปแบบหนังสือบ่อยครั้งจนสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างมาก และไม่เกิดความคุ้มค่า	1
6	การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร	
6.1	เข้าถึงข่าวสารและทุกสถานการณ์	1
7	การมีวัฒนธรรมองค์กร	
7.1	ส่งเสริมให้บุคลากรรัก ภูมิใจในงานและองค์กร	1
7.2	เห็นควรให้นำวัฒนธรรมการทำงานแบบต่างชาติ หรือบริษัทเอกชนเข้ามาผสมกับแบบราชการ	1
8	การมีความถูกต้อง เป็นธรรม	
8.1	ถูกต้อง เป็นธรรม	1
9	การกำหนดเป้าหมายการบริหารให้ชัดเจน	
9.1	ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานแต่ละงานย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างเช่น ในงานเรื่องร้องเรียน เป้าหมาย/ผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุด คือ ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน แต่ในหลายกรณีก็ไม่อาจทำได้จนบรรลุเป้าหมายนั้น การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม จึงควรมีการกำหนดเป้าหมายของงานตั้งแต่แรกเริ่มว่าจะแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อการใด จะแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ อย่างไร	1
10	สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน	
10.1	สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน	1

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาจึงขอเสนอผลการศึกษ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

ผู้ศึกษาทำการสรุปผลการศึกษาแบ่งเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ วัตถุประสงค์การศึกษา สมมติฐาน การศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.2 สมมติฐานการศึกษา

1.2.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีมากกว่าร้อยละ 60

1.2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินที่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่และภารกิจของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งมีขั้นตอนการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 172 คน แบ่งออกเป็นพนักงาน 151 คน ลูกจ้างประจำ 19 คน และลูกจ้างโครงการ 2 คน โดยทำการสำรวจจากประชากรที่สังกัดสำนัก สถาบัน และหน่วยภายในสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน รวม 16 สำนัก 1 สถาบัน และ 1 หน่วย ดังนี้

- 1) สำนักบริหารกลาง มี 2 ส่วนงาน ประกอบด้วย (1) ส่วนสารบรรณ (2) ส่วนบริหารทั่วไป
- 2) สำนักบริหารการคลัง มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนการเงินและบัญชี (2) ส่วนการพัสดุ
- 3) สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ส่วนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสวัสดิการ
- 4) สำนักนโยบายและแผน มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนยุทธศาสตร์และงบประมาณ (2) ส่วนติดตามและประเมินผล
- 5) สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย (1) ส่วนสื่อสารองค์กร (2) ส่วนผลิตสื่อประชาสัมพันธ์
- 6) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มี 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ส่วนโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย 2) ส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 7) สำนักกฎหมายและคดี มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนกฎหมายและคดี 1 (2) ส่วนกฎหมายและคดี 2
- 8) สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน มี 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนกลาง (2) ส่วนตรวจสอบเรื่องร้องเรียนทางดิจิทัล (3) ส่วนตรวจสอบและปฏิบัติการเร่งด่วน
- 9) สำนักสอบสวน 1 มี 4 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนสอบสวน 1 (2) ส่วนสอบสวน 2 (3) ส่วนสอบสวน 3 (4) ส่วนสอบสวน 4
- 10) สำนักสอบสวน 2 มี 4 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนสอบสวน 1 (2) ส่วนสอบสวน 2 (3) ส่วนสอบสวน 3 (4) ส่วนสอบสวน 4
- 11) สำนักสอบสวน 3 มี 4 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนสอบสวน 1 (2) ส่วนสอบสวน 2 (3) ส่วนสอบสวน 3 (4) ส่วนสอบสวน 4

12. สำนักสอบสวน 4 มี 4 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนสอบสวน 1 (2) ส่วนสอบสวน 2 (3) ส่วนสอบสวน 3 (4) ส่วนสอบสวน 4
13. สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ มี 3 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 1 (2) ส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 2 (3) ส่วนตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ 3
14. สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนสร้างและพัฒนาเครือข่าย (2) ส่วนส่งเสริมการมีส่วนร่วม
15. สำนักวิเทศสัมพันธ์ มี 2 ส่วน (1) ส่วนความร่วมมือพหุภาคี (2) ส่วนความร่วมมือทวิภาคี
16. สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขาธิการ มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนอำนาจการผู้ตรวจการแผ่นดิน (2) ส่วนอำนาจการบริหาร
17. สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา มี 2 ส่วน ประกอบด้วย (1) ส่วนวิจัยและพัฒนา (2) ส่วนวิชาการและเผยแพร่
18. หน่วยตรวจสอบภายใน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทำการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยทำการศึกษาเรื่องแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้สอบถามความคิดเห็นของประชากรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานภาพที่ได้รับการบรรจุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) มีจำนวน 6 ข้อ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการแสดงผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ โดยจำแนกรายข้อเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น และความต้องการความเจริญก้าวหน้าและวิเคราะห์ในภาพรวม และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อวิเคราะห์โดยจำแนกรายข้อเกี่ยวกับปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี

ประกอบด้วย หลักนิติกรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า และวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) แบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการแสดงผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อวิเคราะห์ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพตามแผนการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ การพัฒนาองค์กร และวิเคราะห์ในภาพรวม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) แบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert's Scale) โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการแสดงผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ตามความต้องการ มีจำนวน 1 ข้อคำถาม

1.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ผ่านการตรวจสอบแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาและได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น แล้วผู้ศึกษาได้นำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาและข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) แล้วปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นได้ (Reliability) กับประชากรที่ใกล้เคียงกับประชากรจริงที่ จำนวน 30 คน ได้แก่ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง และทำการทดสอบความเชื่อมั่นได้ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha-Coefficient) จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผลปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นได้ด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.85 – 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสอบถามความคิดเห็นของประชากรด้วยการสอบถามด้วยแบบสอบถามออนไลน์ ทั้งหมด 172 คน โดยสอบถามบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ได้แก่ สำนักบริหารกลาง สำนักบริหารการคลัง สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักนโยบายและแผน สำนักสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักกฎหมายและคดี สำนักตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักสอบสวน 1 สำนักสอบสวน 2 สำนักสอบสวน 3 สำนักสอบสวน 4 สำนักตรวจสอบหน้าที่ของรัฐ สำนักเครือข่ายและการมีส่วนร่วม สำนักวิเทศสัมพันธ์ สำนักกิจการผู้ตรวจการแผ่นดินและเลขานุการ สถาบันผู้ตรวจการแผ่นดินศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินตอบแบบสอบถามกลับมา เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2564 จำนวน 172 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี วิทยานิพนธ์ ตำรา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตลอดจนสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ ประมวลผล สรุป และใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ

1.3.5 การวิเคราะห์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และคุณภาพ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จะทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีมากกว่าร้อยละ 60 ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก วิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน วิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุมาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter ซึ่งมีปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นเพียงหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) โดยจะทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามในตอนที่ 4 เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินให้มากยิ่งขึ้น แล้วนำมาจัดกลุ่ม และนำเสนอออกมาในรูปแบบของการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Data Analysis)

1.4 ผลการศึกษา

1.4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 105 คน (ร้อยละ 61.05) มีอายุ 31–40 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 55.23) มีสถานภาพโสด จำนวน 98 คน (ร้อยละ 56.98) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 123 คน (ร้อยละ 71.51) มีสถานภาพที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงาน จำนวน 151 คน (ร้อยละ 87.79) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5–10 ปี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 39.53)

1.4.2 ความคิดเห็นของบุคลากรต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) *คุณภาพการให้บริการ* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยลำดับแรกคือ องค์กรมีการให้บริการแก่ประชาชนในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) รองลงมาคือ องค์กรให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) และลำดับสุดท้ายคือ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

2) *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรมุ่งเน้นในเรื่องผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมาคือ องค์กรมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการประชาชนตามที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการวัดและประเมินผลแบบมาตรฐานสากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83)

3) *ประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ องค์กรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)

การพัฒนาองค์กร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) รองลงมาคือ องค์กรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

1.4.3 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกมีจำนวน 2 ข้อ คือ องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่พร้อมใช้งานเสมอ และองค์กรให้ผลตอบแทนเงินเดือนตามมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรได้ตามมาตรฐาน (เช่น มีห้องถ่ายเอกสารที่อยู่ห่างจากบุคลากร มีห้องรับประทานอาหารเป็นสัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ความสดชื่น เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีระบบสวัสดิการครบถ้วนเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรภายในองค์กรอย่างเหมาะสม (เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จ เป็นต้น) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99)

(2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ บุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (เช่น ให้ความช่วยเหลือ พยายามปรับความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ องค์กรได้สร้างเครือข่ายในการทำงาน (เช่น มีกรอบความคิด มีการแบ่งงานกันทำ ไว้วางใจกัน มีความผูกพัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล รับผิดชอบทั้งความสำเร็จและล้มเหลว) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี (เช่น เอาใจใส่ในทุกข์สุขของบุคลากร ปรับปรุงสภาพของการทำงานให้ดี มีความจริงใจ และให้ความยุติธรรม ให้ความสำคัญกับตนเอง พยายามสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87)

(3) *ความต้องการความเจริญก้าวหน้า* พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความต้องการความเจริญก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กร ได้มอบหมายให้ท่านทำงานที่มีความท้าทายความสามารถเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และประยุกต์ใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

2) ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) *หลักความโปร่งใส* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)

(2) *หลักความรับผิดชอบ* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรมีสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อสังคม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03)

(3) *หลักคุณธรรม* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ บุคลากรประพฤติตนด้วยความถูกต้องตามกฎ ระเบียบขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) รองลงมาคือ บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และลำดับสุดท้ายคือ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

(4) *หลักความคุ้มค่า* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรกคือ องค์กรมีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การบริการให้มีช่องทางการร้องเรียนได้หลากหลาย

ช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์, โทรศัพท์, ทางสายด่วน Contact Center 1676, โหมบายแอปพลิเคชัน, อินเทอร์เน็ต, ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47) รองลงมาคือ บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) และลำดับสุดท้ายคือ บุคลากรมีส่วนช่วยองค์กรในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนตลอดไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91)

(5) *หลักนิติธรรม* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมีจำนวน 2 ข้อคือ องค์กรมีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นที่ยอมรับของบุคลากร และบุคลากรมีความพร้อมและมีความยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากการบังคับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) รองลงมาคือ องค์กรมีการปกครองภายในองค์กรที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ไม่ใช่อำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)

(6) *หลักความร่วมมือ* พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยลำดับแรกคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) และลำดับสุดท้ายคือ องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กรด้วยวิธีการต่างๆ ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

1.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) *ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา “ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีมากกว่าร้อยละ 60”*

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีมากกว่าร้อยละ 60 ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 4 ด้านพบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ประสิทธิภาพตามแผนการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ในข้อที่ 1

2) *ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน”*

จากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติอนุमान การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter พบว่า ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($B = 0.78$ Sig < 0.01) ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ในข้อที่ 2

1.4.5 ความคิดเห็นของบุคลากรที่ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สามารถจัดกลุ่มโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) **องค์กรควรลดขั้นตอนการทำงาน ได้แก่**
 - (1) ควรลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงาน
 - (2) พัฒนาระบบการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานให้มีสายบังคับบัญชาที่สั้นลง
- 2) **มีสวัสดิการและแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่**
 - (1) ควรให้ความสำคัญแก่ผู้ปฏิบัติงาน จัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอ
 - (2) ควรมีแนวทางหรือนโยบายที่เป็นขวัญและกำลังใจในเชิงบวกให้แก่บุคลากรมากกว่านี้
 - (3) ควรเสริมแรงจูงใจทางบวกให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล และให้แรงจูงใจทางลบหรือมีบทลงโทษชัดเจนแก่ผู้กระทำผิดและเพิกเฉยในการปฏิบัติงาน
 - (4) เห็นควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เพื่อจะได้นำไปสู่การพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - (5) ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับทุกสายงาน รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และชำนาญในสายงานของตน
- 3) **การพัฒนาบุคลากร ได้แก่**
 - (1) มีการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพ
 - (2) ควรให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของแต่ละส่วนงานเฉพาะด้าน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในส่วนงานด้านดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามภารกิจในด้านนั้น ๆ ต่อไป
 - (3) ควรสร้างความเชี่ยวชาญ ความถนัดเฉพาะด้าน ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาเชิงระบบโดยรวมที่มีผลกระทบต่อสังคมโดยรวมให้มากกว่าที่เป็นอยู่

4) การบริหารงานของผู้บริหารไม่ควรแทรกแซงการปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) ควรนำบุคคลที่มีประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ และมีจิตใจที่สุจริตในการที่จะเข้ามาช่วยบริหารและนำพาให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้ดีกว่านี้

(2) ผู้บริหารควรหยุดแทรกแซงการทำงาน และปล่อยให้เป็นไปตามระเบียบและกฎ มีแนวทางการบริหารงานที่ชัดเจนและเป็นระยะยาว ไม่เปลี่ยนแปลงไปเปลี่ยนมา ลดผลประโยชน์ส่วนตัว เลิกเบียดเบียนผลประโยชน์ของพนักงาน เป็นตัวอย่างที่ดีให้บุคลากรเห็นให้ได้เป็นตัวอย่าง หยุคใช้อำนาจเพื่อการส่วนตัว

(3) ไม่มีความยุติธรรมในการบริหารงานบุคคล เกิดความเหลื่อมล้ำ องค์กรอำนาจเข้ามาแทรกแซงการบริหารงานภายในสำนักงานฯ ซึ่งควรเป็นหน้าที่ของเลขาธิการฯ แต่เลขาธิการก็ทำตามใจองค์กรอำนาจ เพราะห่วงสถานภาพของตนเอง

5) การนำระบบดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่

(1) ใช้ระบบดิจิทัล และสื่อสังคมออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(3) อยากให้มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ และให้มีการรณรงค์ในเรื่องแนวคิดของการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (Kaizen & PDCA) โดยมีช่องทางออนไลน์เป็นเสมือนเว็บไซต์ภายในไว้แลกเปลี่ยนกัน

(4) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (สผผ.) ควรนำระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ให้เต็มประสิทธิภาพ เพื่อลดความสิ้นเปลืองทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การเสนองานผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเห็นว่า สผผ. ยึดระเบียบการทำเอกสารของสำนักนายก มาใช้ จนไม่มีเอกลักษณ์ของความเป็นองค์กรอิสระ รวมทั้งมีการเปลี่ยนรูปแบบหนังสือบ่อยครั้งจนสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างมาก และไม่เกิดความคุ้มค่า

6) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

(1) เข้าถึงข่าวสารและทุกสถานการณ์

7) การมีวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่

(1) ส่งเสริมให้บุคลากรรัก ภูมิใจในงานและองค์กร

(2) เห็นควรให้นำวัฒนธรรมการทำงานแบบต่างชาติ หรือบริษัทเอกชนเข้ามา

ผสมกับแบบราชการ

8) การมีความถูกต้องเป็นธรรม ได้แก่

(1) ถูกต้องเป็นธรรม

9) การกำหนดเป้าหมายการบริหารให้ชัดเจน ได้แก่

(1) ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานแต่ละงานย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่วางไว้ ตัวอย่างเช่น ในงานเรื่องร้องเรียน เป้าหมาย/ผลสัมฤทธิ์ที่ดีที่สุด คือ ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อน แต่ในหลายกรณีก็ไม่สามารถทำได้จนบรรลุเป้าหมายนั้น การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในภาพรวม จึงควรมีการกำหนดเป้าหมายของงานตั้งแต่แรกเริ่มว่าจะแสวงหาข้อเท็จจริงเพื่อการใด จะแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ อย่างไร

10) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ได้แก่

(1) สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษา “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” มี 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 2) สมมติฐานระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีมากกว่าร้อยละ 60 และ 3) สมมติฐานปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.1 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2.1.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินได้มีการประชุมเพื่อวางแผนเกี่ยวกับสวัสดิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสม และได้มาตรฐาน จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่พร้อม ใช้งานเสมอ มีเครื่องถ่ายเอกสารในห้องทำงาน มีมุมรับประทานอาหารเป็นสัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ความสดชื่น ในส่วนของผลตอบแทนมีการกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายเงินเดือนอย่างเป็นธรรมมีความโปร่งใสในการเลื่อนขึ้นเงินเดือน โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบการประเมินทุกครั้ง มีสวัสดิการครบถ้วนเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรภายในสำนักงานอย่างเหมาะสม ได้แก่ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ค่าการศึกษาบุตร นอกจากนี้สำนักงานได้ส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการสร้างเครือข่ายในการทำงาน แบ่งงานกันทำ ใ้วางใจกัน มีความผูกพันร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนา แลกเปลี่ยนข้อมูล รับผิดชอบทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว ตลอดจน

ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในทุกข์สุขของบุคลากร มีความจริงใจ ให้ความยุติธรรม และเป็นกันเอง สร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในสำนักงาน โดยที่ผู้บริหารทุกสำนักได้มีการประชุมวางแผนการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรม และมอบหมายงานให้บุคลากรทำงานที่มีความท้าทายความสามารถ เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และประยุกต์ใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ บุคลากรเชื่อมั่นว่าได้รับความสำเร็จจากการทำงาน มีความสนุกสนานกับการทำงาน ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว คิดบวก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เชื่อสัจธรรม มีวินัย คิดนวัตกรรมใหม่ ๆ และสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้า จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร เอี่ยมไผ่ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนคาทอลิกประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากร โรงเรียนคาทอลิกประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร เถียนเถียน (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร แทบทับ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก

2.1.2 ปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจาก **หลักนิติธรรม** สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน มีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นที่ยอมรับของบุคลากร มีความพร้อม และมีความยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากการบังคับ สำนักงานมีการปกครองภายในสำนักงานที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ไม่ใช่อำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในการตรา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อนำไปสู่การประกาศใช้และเป็นกรอบให้บุคลากรของสำนักงานประพฤติตนเป็นพนักงานและลูกจ้างที่ดี นอกจากนี้องค์กรได้มีการเผยแพร่กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานแจ้งให้บุคลากรทราบเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ หลักคุณธรรม สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินส่งเสริมให้บุคลากร

ประพาดิตนด้วยความถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรม ผู้บังคับบัญชาปลูกฝังให้บุคลากรภายในองค์กรมีความซื่อสัตย์ สุจริต ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม โดยที่องค์กรมีการจูงใจให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมโดยวิธีการต่างๆ เช่น จัดให้มีการบรรยายโดยเชิญผู้มีความรู้ที่มีความน่าเชื่อถือมาบรรยายให้บุคลากรได้รับฟัง มีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ให้เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม การจัดกิจกรรมพัฒนาจิตใจด้วยการส่งเสริมให้บุคลากร เข้าวัดฟังธรรม หรือปฏิบัติตามศาสนาที่ตนเองนับถือ ส่งเสริมให้บุคลากรยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม และนำค่านิยมสร้างสรรคไปใช้ในการปฏิบัติงาน **หลักความโปร่งใส** สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งเสริมปลูกฝังบุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอน บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการทำงานได้ องค์กรเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างสะดวกรวดเร็ว บุคลากรสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในองค์กร องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส พัฒนาระบบสำหรับประชาชนผู้มีส่วนได้เสีย โดยการให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่ออำนวยความสะดวกในการร้องเรียนได้รวดเร็ว ทันสมัยเข้าถึงได้ง่าย และโปร่งใส เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรและประชาชนทั่วไปสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานผ่านทางเว็บไซต์ขององค์กรคือ www.ombudsman.go.th เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม แจ้งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Contact Center หมายเลข 1676 ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ และองค์กรมีระบบตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียน ซึ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถกรอกข้อมูลของตนเองและตรวจสอบสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด **หลักความมีส่วนร่วม** สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมขององค์กร เปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กรด้วยวิธีการต่างๆ ได้ มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาในแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ และองค์กรยังมีอีกหนึ่งช่องทางที่บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้ ถ้าหากบุคลากรไม่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในที่สาธารณะคือ กล่องแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความคิดเห็นทางระบบออนไลน์ “จากนั้นกรบถึงแม่ทัพ” โดยทุกสัปดาห์ผู้บริหารจะได้รับทราบความคิดเห็นของบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นจากช่องทางนี้ **หลักความรับผิดชอบ** บุคลากรสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและต่อสังคม บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น บุคลากรเห็นความสำคัญของปัญหาส่วนรวมและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ส่งเสริมจูงใจบุคลากรให้ทำงานโดย

ยึดหลักความรับผิดชอบ คือ การทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อสนับสนุนให้ภารกิจขององค์กรบรรลุเป้าหมาย มีการทำงานเป็นทีม เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ร่วมคิดร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร องค์กรมีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรเพื่อสร้างเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร และเพื่อให้มีความเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการทำงาน มีทักษะในการสื่อสาร การให้บริการประชาชน รวมถึงการดำเนินงานให้บรรลุตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการขององค์กรตามที่กำหนดไว้ **หลักความคุ้มค่า** สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการบริการช่องทางกรร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง มีการณรงค์ให้บุคลากรใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุดไม่ว่าจะเป็นการใช้จ่ายงบประมาณในการบริหารโครงการอย่างประหยัด มีการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณให้ผู้บังคับบัญชาทราบความก้าวหน้าอยู่เสมอ รวมถึงการใช้วัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้กระดาษรีไซเคิลทั้งสองหน้า จึงทำให้บุคลากรของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นต่อหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาดลิ ประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากร โรงเรียนดาดลิ ประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร เถียนเถียน (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร แทบทับ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการและพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อยู่ในระดับมาก

2.1.3 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีผู้บริหารและบุคลากรที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการจัดสรรเจ้าหน้าที่ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง พยานหลักฐาน ดำเนินการเป็นไปตามหน้าที่และอำนาจตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดิน พ.ศ. 2560 โดยมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานให้ได้ผลงานตามแผนงาน โครงการ และกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดไว้ และผลงานที่ได้รับส่งผลให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยที่บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบ

ต่อสำนักงาน มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ บุคลากรมีความก้าวหน้าทางความคิด ปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ ประกอบกับจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์ โทรศัพท์ สายด่วน Contact Center หมายเลข 1676 โมบายแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ต และ ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงาน นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการดำเนินโครงการ “Ombudsman Care” โดยจัดเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ต่างจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์องค์การให้เป็น ที่รู้จัก และให้คำปรึกษาแนะนำ และรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือความ ไม่เป็นธรรมจากหน่วยงานภาครัฐ ให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้สะดวก ผู้บริหารทุกส่วนงานได้เร่งรัดดำเนินการ ให้เรื่องร้องเรียนของประชาชนเสร็จสิ้นโดยเร็ว ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของ สำนักงาน นอกจากนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมุ่งเน้นในเรื่องผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของ พนักงานและลูกจ้างให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการประเมินผล มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับนานาชาติ และมีการ วัดและประเมินผลแบบมาตรฐานสากล โดยได้นำเครื่องมือ Balanced Scorecard มาปรับใช้กำหนดเป็น ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indication : KPI) มีการ เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อยู่เสมอ มุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญ และกำลังใจให้บุคลากรในด้านการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการ อบรมทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน การอบรมทั้งทางด้านกฎหมาย ด้านบริหาร ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านการสื่อสาร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการเงินบัญชี และด้านอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับบุคลากร นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันสำนักงานมีการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความ สุขมากยิ่งขึ้น และมีการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในการทำงาน เช่น การจัดกิจกรรม เพื่อสร้าง ขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร ดังนั้น จึงทำให้บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมี ความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร เอี่ยม ไร่ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำ และทัณฑ สถาน เขต 6 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินิ พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนตาคลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า บุคลากร โรงเรียนตาคลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาพร เถียนเทียน (2555) ศึกษาปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมภาค 8 ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ

ศาลยุติธรรมภาค 8 มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร แพบทับ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการ และพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

2.2 ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีมากกว่าร้อยละ 60

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 60 ทั้งนี้ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินมีการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับการลดขั้นตอนการทำงาน จัดให้มีสวัสดิการที่ดี มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากร สร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีการบริหารงานที่เป็นธรรม มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากรให้มีใจรักในงาน รักองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ประกอบกับปลูกฝังให้บุคลากรให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและกล่าวถึงสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินในทางที่ดี ส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรเกิดผลสัมฤทธิ์ทั้งภายในและภายนอก จึงทำให้บุคลากรมีระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานมากกว่าร้อยละ 60 สอดคล้องกับงานวิจัยของชนนี พูลสวัสดิ์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนตากลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนตากลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ มีมากกว่าร้อยละ 70

2.3 สมมติฐานปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ผลการทดสอบสมมติฐาน “ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ตามตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ($B = 0.12$ Sig > 0.05) เนื่องจาก บุคลากรรู้สึกว่าคุณเองได้รับผลตอบแทนหรือเงินเดือนที่มีความเหมาะสมกับมาตรฐานและตำแหน่ง ซึ่งเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตลอดจนมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้การทำงานสบายและพร้อมใช้งานเสมอ ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทาย ช่วยให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถและทักษะ ซึ่งทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณเองได้รับการสนับสนุนการทำงานจากองค์กร

อย่างเต็มที่และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานเสมอ จึงทำให้บุคลากรพอใจในมาตรการสร้างแรงจูงใจขององค์กร อันมีผลให้ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ประภากร เอี่ยมไผ่ (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 6

ในส่วนปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($B = 0.78$ Sig < 0.01) ทั้งนี้ หากองค์กรดำเนินงานโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีทั้ง 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยองค์กรมีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรยอมรับในกฎระเบียบดังกล่าว พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและประพฤติตนถูกต้องตามกฎ ระเบียบขององค์กรอยู่เสมอ อีกทั้ง องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ในทุกขั้นตอน เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงานอันส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงทำให้ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนนิ พุฒสวัสดิ์ (2559) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศิลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนดาศิลีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ รอดโรคา (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ส่วนกลาง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง ประกอบกับค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.81 แสดงว่า ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีสามารถอธิบายผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 81.00 นั่นคือ เมื่อองค์กรมีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเพิ่มขึ้น ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ด้วยการใช้นโยบายมุ่งเน้นหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ หลักความคุ้มค่า ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารงานบุคคลด้วยระบบคุณธรรม ส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาศักยภาพ และสร้างความรู้ความก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้บริหารสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการที่ดี โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใสในการทำงาน การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ควรมีการประเมินผลการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เป็นการผลักดันให้ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงขึ้น รายละเอียดมีดังนี้

3.2.1 องค์กรควรลดขั้นตอนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และให้มีสายการบังคับบัญชาที่สั้นลง

3.2.2 จัดสวัสดิการและแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ควรเสริมสร้างแรงจูงใจทางบวกให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานสัมฤทธิ์ผล และมีบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิดและเพิกเฉยในการปฏิบัติงาน

3.2.3 การพัฒนาบุคลากร โดยให้บุคลากรได้รับการอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจ สร้างความเชี่ยวชาญ ความถนัดเฉพาะด้าน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3.2.4 การบริหารงานของผู้บริหารไม่ควรแทรกแซงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.2.5 การนำระบบดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นทางช่องทางออนไลน์เป็นเสมือนเว็บบอร์ดภายในไว้แลกเปลี่ยนกัน

3.2.6 การมีวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรรัก ภูมิใจในงานและองค์กร ควรนำวัฒนธรรมการทำงานแบบต่างชาติ หรือบริษัทเอกชนเข้ามาผสมกับแบบราชการ

3.2.7 การกำหนดเป้าหมายการบริหารให้ชัดเจน มีความถูกต้องและเป็นธรรม เพื่อให้
งานบรรลุเป้าหมาย

3.2.8 สร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนด้วยการทำงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้
ในทุกขั้นตอน

3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.3.1 ควรเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานภายใน
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากขึ้น

3.3.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน เช่น ปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรณีการ์ พรณะศรี. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารการเกษตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี).
- กัญญนันท์ ภัทรสรณ์ศิริ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาบริหารการเกษตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีปทุมวัน, กรุงเทพมหานคร).
- กลุ่มสารสนเทศ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2559). *ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารการศึกษา*. เข้าถึงวันที่ 2 พฤษภาคม 2564, สืบค้นจาก http://data.bopp-obec.info/emis/schooldata-view_kru13-1.php?School_ID=1060220638&Area_CODE=101742
- ฉายศิลป์ เชี่ยวชาญพัฒนา ผู้สดี รุมาคม และสุวรรณ ทองประดิษฐ์. (2527). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เฉลิมพงษ์ มีสมนัย. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ชนนี พูลสวัสดิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนตาศรีประชาสรรค์ จังหวัดนครสวรรค์*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาบริหารการเกษตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี).
- ไชยยันต์ สมพร. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาบริหารการเกษตร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี).
- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร).
- ถวิล ธาราโกชน และศรีณย์ ดำริสุข. (2541). *จิตวิทยาทั่วไป*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ทิพย์วิสุทธิ.

- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2553). *Balanced Scorecard*. เข้าถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538632249>
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2553). *Result = Output + Outcome* เข้าถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538633734>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2532). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- รัชพงษ์ กาญจนังกร และคณะ. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค ไม่ได้ตีพิมพ์). สำนักงานเลขานุการกรม กรมควบคุมโรค, นนทบุรี. เข้าถึงวันที่ 5 มิถุนายน 2564, จาก <http://osc.ddc.moph.go.th/document/km/แรงจูงใจ.pdf>
- นิภาวรรณ รอดโรคา. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ส่วนกลาง* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์).
- นิภาพร เขียนเทียน. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายยุติธรรมภาค 8* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์).
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2541). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพมหานคร.
- ประจักษ์ อุดม. (2558). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเรือนจำในเขตภาคใต้ด้านฝั่งอันดามัน* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์).
- ประภากร เอี่ยมไผ่ (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 6* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี. ไม่ได้ตีพิมพ์).
- พิทยา บวรวัฒนา. (2556). *แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- มณฑล รอยตระกูล. (2546). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสรรพากรพื้นที่สาขา*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏนครปฐม, นครปฐม).
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี 2542. (2542, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง. หน้า 24

- เรณู หมั่นห่อ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการนำหลักธรรมาภิบาลไปปฏิบัติใน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ลัดดา กลุณานันท์. (2544). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา
มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ศิริวรรณ วงษ์แย้ม. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพผลการควบคุมผู้ต้องขังของเจ้าพนักงาน
เรือนจำในเรือนจำและทัณฑสถานจังหวัดนครราชสีมา. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ
ปริญญาโทมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2530). การบริหารสำนักงานแบบใหม่ฉบับสมบูรณ์.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี. เข้าถึงวันที่ 25 กรกฎาคม 2564, จาก
www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442
- สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.(ม.ป.ป.). ธรรมาภิบาลในประเทศไทย. เข้าถึงวันที่ 16 สิงหาคม
2564, จาก <http://www.socgg.soc.go.th/History2.htm>
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ ดอกหญ้า
- สุนทร แทบทับ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและ
พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- _____. (2553). การประยุกต์ใช้ *Balanced Scorecard* ในสถานศึกษา เข้าถึงวันที่ 19 มีนาคม
2564 จาก <https://kruprapas.wordpress.com/2010/02/04/>
- _____. (2555). หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เข้าถึงวันที่ 29
กุมภาพันธ์ 2559 จาก
http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442
- _____. (2551). การเสริมสร้างแนวคิดและการปรับปรุงโครงการปรับเปลี่ยน
พฤติกรรมสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร เข้าถึงวันที่ 22 เมษายน 2564 จาก
<http://portal.nurse.cmu.ac.th/fonoffice/adminoffice/kmblog/DocLib1>
- _____. (2554). ทฤษฎีการงูไข EGR ของ Alderfer เข้าถึง วันที่ 4 พฤษภาคม 2564, จาก
<http://chuan2506.blogspot.com/2011/02/erg-alderfer.html>

สุวัฒน์ชัย รัตนพงษ์. (2561). ผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการคณาจารย์.
(การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.





ภาคผนวก

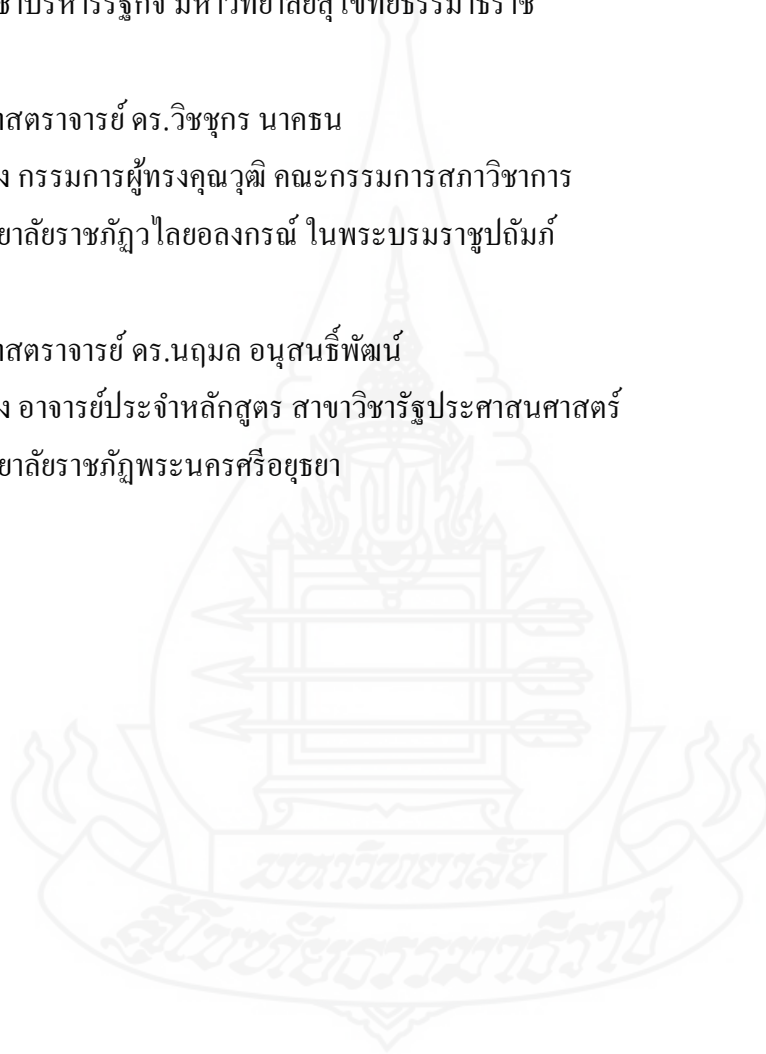


ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุกร นาคธน
ตำแหน่ง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการสภาวิชาการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ปศ๘๘๘

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาววัลยา เจริญผล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชาแนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓-๑๒๐-๗๕๔๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/๒๕๘๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษุกร นาคอน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาววัลยา เจริญผล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.
กิตติพงษ์ เกียรติวิชรชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๓-๑๒๐-๗๕๔๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.รวิพัฒน์ ชาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป๔๘๔



สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นฤมล อนุสนธิ์พัฒน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาววัลยา เจริญผล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ผลสัมฤทธิ์ในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.
กิตติพงษ์ เกียรติวิชัย ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๓-๑๒๐-๗๕๔๗

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.กริพัฒน์ ขาญกิจ)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๖๖๒๒



ภาคผนวก ค

ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

ตารางแสดงผลการพิจารณาระดับความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดที่ต้องการ

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน								
ปัจจัยด้านแรงจูงใจใน การทำงาน 1. ความต้องการเพื่อการ ดำรงชีวิต								
1.1 องค์กรของท่านมีสิ่ง อำนวยความสะดวก ในการทำงานที่พร้อม ใช้งานเสมอ	+1	+1	+1	3	1			
1.2 องค์กรของท่านมี การจัดสภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการ ทำงานภายในองค์กรได้ ตามมาตรฐาน (เช่น มี ห้องถ่ายเอกสารที่อยู่ห่าง จากบุคลากร มีห้อง รับประทานอาหารเป็น สัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ ความสดชื่น เป็นต้น)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรยกตัวอย่าง (เช่น.....) เพื่อให้ ชัดเจนมากขึ้น	อาจารย์ที่ ปรึกษา ให้แก้ไข ตาม คำแนะนำ ของ ผู้เชี่ยวชาญ โดยใน ภาพรวมค่า IOC ถือว่า สามารถ ใช้ได้
1.3 องค์กรของท่านมี ระบบสวัสดิการ ครบถ้วนเพื่อสนับสนุน และช่วยเหลือบุคลากร ภายในองค์กรอย่าง เหมาะสม (เช่น สวัสดิการค่ารักษา พยาบาล บำเหน็จ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรยกตัวอย่าง (เช่น.....) เพื่อให้ ชัดเจนมากขึ้น	อาจารย์ที่ ปรึกษา ให้แก้ไข ตาม คำแนะนำ ของ ผู้เชี่ยวชาญ โดยใน

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
เป็นต้น)								ภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
1.4 องค์กรของท่านให้ผลตอบแทนเงินเดือนตามมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1			
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	+1	+1	+1	3	1			
2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี (เช่น เอาใจใส่ในทุกข์สุขของบุคลากร ปรับปรุงสภาพของการทำงานให้ดีขึ้น มีความจริงใจและให้ความยุติธรรม ให้ความสำคัญกับตนเอง พยายามสร้างกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร)	+1	+1	+1	3	1			
2.2 บุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี (เช่น ให้ความช่วยเหลือ พยายามปรับความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา)	+1	+1	+1	3	1			
2.3 องค์กรของท่านได้สร้างเครือข่ายในการทำงาน (เช่น มีการรอบความคิด มีการแบ่งงานกันทำ ใ้รางวัลกัน มีความผูกพัน ร่วมกันแก้ไขปัญหา ร่วมพัฒนาแลกเปลี่ยนข้อมูล รับผิดชอบทั้ง	+1	+1	+1	3	1			

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
1.1 องค์กรของท่านมีการตรวจ ระเบียบข้อบังคับเป็นที่ยอมรับของบุคลากร	+1	+1	+1	3	1			
1.2 องค์กรของท่านมีการปกครองภายใน องค์กรที่อยู่ภายใต้กฎหมาย ไม่ใช่อำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง	+1	+1	+1	3	1			
1.3 บุคลากรมีความพร้อมและมีความยินยอมพร้อมใจที่จะปฏิบัติงานโดยปราศจากการบังคับ	+1	+1	+1	3	1			
2. หลักคุณธรรม								
2.1 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรม	+1	+1	+1	3	1			
2.2 บุคลากรประพฤติตนด้วยความถูกต้องตามกฎ ระเบียบขององค์กร	+1	+1	+1	3	1			
2.3 ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นธรรม	+1	+1	+1	3	1			
2.4 ผู้บังคับบัญชาปลุกฝังให้บุคลากรภายในองค์กรมีความซื่อสัตย์ สุจริต	+1	+1	+1	3	1			
3. หลักความโปร่งใส								
3.1 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุกขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1			
3.2 บุคลากรสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในองค์กร	+1	+1	+1	3	1			
3.3 บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของ	+1	+1	+1	3	1			

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
กระบวนการทำงานได้								
3.4 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1			
3.5 องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1			
3.6 องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณชน	+1	+1	+1	3	1			
4. หลักความมีส่วนร่วม								
4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมขององค์กร	+1	+1	+1	3	1			
4.2 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นได้	+1	+1	+1	3	1			
4.3 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กรด้วยวิธีการต่างๆ ได้	+1	+1	+1	3	1			
5. หลักความรับผิดชอบ								
5.1 บุคลากรมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและต่อสังคม	+1	+1	+1	3	1			
5.2 บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น	+1	+1	+1	3	1			
5.3 บุคลากรเห็นความสำคัญของปัญหาส่วนรวมและมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา	+1	+1	+1	3	1			
5.4 บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจาก	+1	+1	+1	3	1			

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
การกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือทางลบ								
6. หลักความคุ้มค่า								
6.1 บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด	+1	+1	+1	3	1			
6.2 องค์กรมีการรณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด	+1	+1	+1	3	1			
6.3 บุคลากรมีส่วนช่วยองค์กรในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืนตลอดไป	+1	+1	+1	3	1			
6.4 องค์กรมีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การบริการให้มีช่องทางกรรเรียนได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์, โทรศัพท์, โมบายแอปพลิเคชัน, อินเทอร์เน็ต, ประชาชนเข้ามาเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)	+1	+1	+1	3	1			
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ								
1. บุคลากรมีความก้าวหน้าทางความคิด	+1	+1	+1	3	1			
2. บุคลากรปฏิบัติงานงานอย่างสร้างสรรค์	+1	+1	+1	3	1			

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
3. บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร	+1	+1	+1	3	1			
4. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ	+1	+1	+1	3	1			
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. องค์กรของท่านมีการให้บริการแก่ประชาชนในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง	+1	+1	+1	3	1			
2. องค์กรของท่านให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่กฎระเบียบ	+1	+1	+1	3	1			
3. องค์กรของท่านมีการดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานโดยอยู่ในกฎระเบียบ	+1	+1	+1	3	1			
4. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร	+1	+1	+1	3	1			
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ								
1. องค์กรของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการประชาชนตามที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1			
2. องค์กรของท่านมุ่งเน้นในเรื่องผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1			
3. องค์กรของท่านมีการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า	+1	+1	+1	3	1			

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
4. องค์กรของท่านมีการใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์ และภาษาที่เข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1			
5. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรย้ายจากมิติที่ 1 มาอยู่มิติที่ 3 จะสอดคล้องมากกว่า	อาจารย์ที่ปรึกษาให้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยในภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
6. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินผล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรย้ายจากมิติที่ 1 มาอยู่มิติที่ 3 จะสอดคล้องมากกว่า	อาจารย์ที่ปรึกษาให้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยในภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
7. องค์กรของท่านมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับนานาชาติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรย้ายจากมิติที่ 1 มาอยู่มิติที่ 3 จะสอดคล้องมากกว่า	อาจารย์ที่ปรึกษาให้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยในภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
8. องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรย้ายจากมิติที่ 1 มาอยู่มิติที่ 3	อาจารย์ที่ปรึกษาให้

ประเด็นที่ต้องการ	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนนรวม	IOC	ความหมาย	ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
บุคลากร							จะสอดคล้องมากกว่า	แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญโดยในภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
9. องค์กรของท่านมีการวัดและประเมินผลแบบมาตรฐานสากล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้	ควรย้ายจากมิติที่ 1 มาอยู่มิติที่ 3 จะสอดคล้องมากกว่า	อาจารย์ที่ปรึกษาให้แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญโดยในภาพรวมค่า IOC ถือว่าสามารถใช้ได้
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร								
1. องค์กรของท่านมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1			
2. องค์กรของท่านมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1			
3. องค์กรของท่านมีการมุ่งเน้นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านการทำงาน	+1	+1	+1	3	1			
รวม				171	1.00			

ค่า IOC = 1.00



ภาคผนวก ง
การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

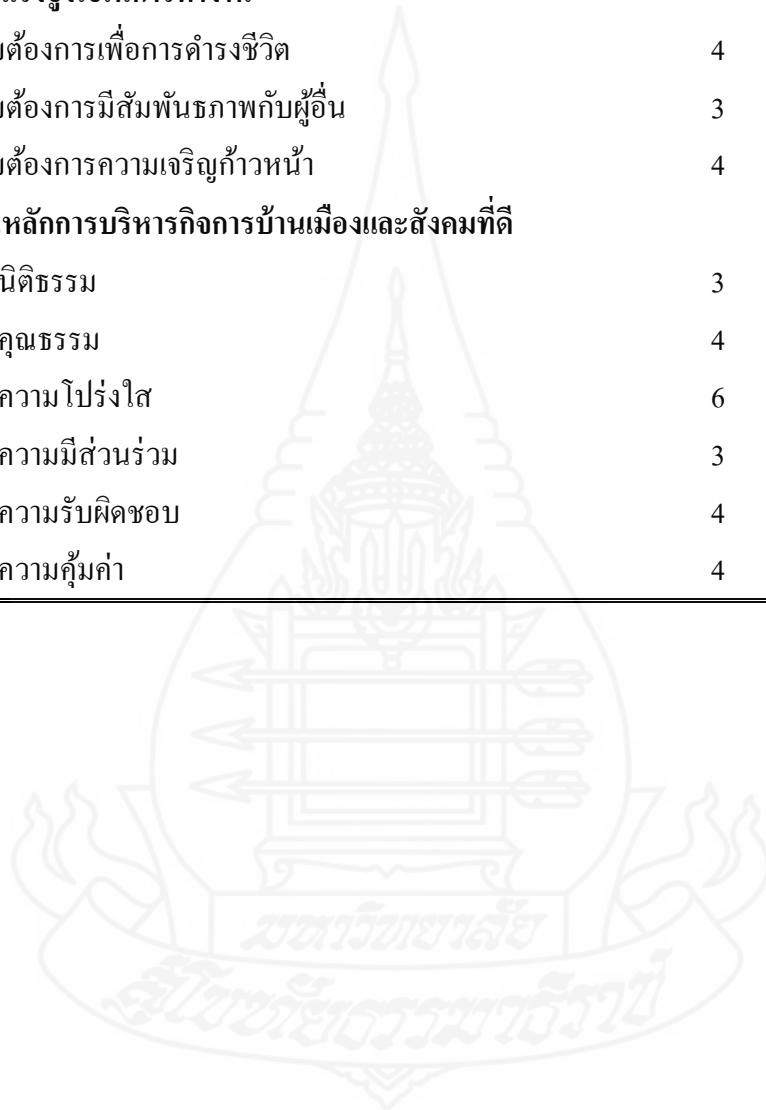
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลอง Try Out กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อถือได้ (Reliability) เพื่อตรวจสอบการสื่อสารในแบบสอบถามได้ตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสม โดยใช้วิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (อ้างใน บพิช รัตนบุรี 2552: 46-47) จากโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และผลของการหาค่าความเชื่อถือได้โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.85 – 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

ตารางแสดงผลค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน		
1.ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต	4	0.91
2.ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น	3	0.85
3.ความต้องการความเจริญก้าวหน้า	4	0.95
ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี		
1.หลักนิติธรรม	3	0.95
2.หลักคุณธรรม	4	0.93
3.หลักความโปร่งใส	6	0.93
4.หลักความมีส่วนร่วม	3	0.94
5.หลักความรับผิดชอบ	4	0.93
6.หลักความคุ้มค่า	4	0.88



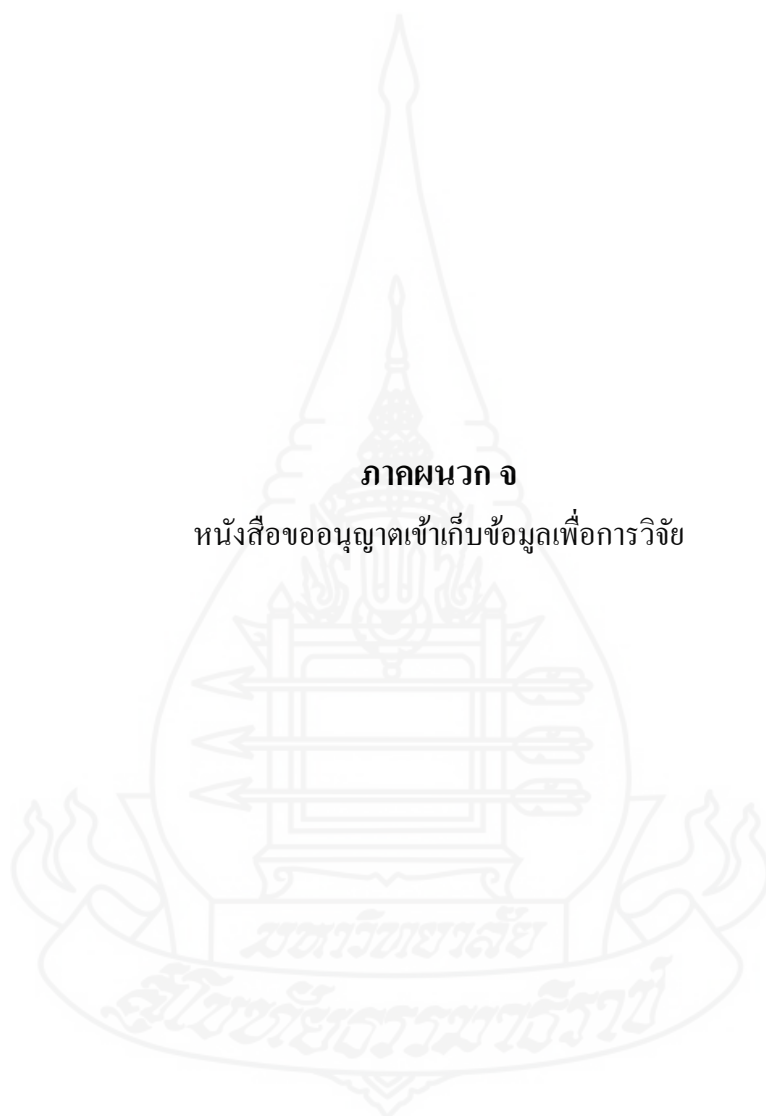
ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการ แผ่นดิน		
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติราชการ	4	0.93
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ	4	0.93
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	9	0.96
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร	3	0.98

แบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 55 ข้อ



ภาคผนวก จ

หนังสือขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ อว ๐๖๐๖.๑๗/บ ๖๐๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอบางกรวย
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๖๕ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสอบถาม จำนวน ๑๗๒ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิลยา เจริญผล นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ผลสัมฤทธิ์ใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน" ซึ่งมี รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวิชัย
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมา
เพื่อขออนุญาตจากท่านให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
โปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๑๒๐-๗๕๕๗

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๖-๕๐๕๘๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๖-๕๐๓๓๖๓๒

ภาคผนวก ฉ
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา



เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษามีความประสงค์ขอสอบถามบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ อันส่งผลให้การบริหารและการปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน 35 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน จำนวน 1 ข้อ

3. แบบสอบถามที่ท่านตอบข้าพเจ้าขอรับรองว่าความคิดเห็นของท่านทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาววัลยา เจริญผล

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ วิชาเอกรัฐประศาสนศาสตร

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

E-mail : wanlaya.nu@gmail.com

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี

2. 31 – 40 ปี

3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย / หย่าร้าง

4. อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมปลาย

2. มัธยมปลาย / ปวช.

3. ปวส./อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพที่ได้รับการบรรจุ

1. พนักงาน

2. ลูกจ้างประจำ

3. อื่นๆ

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. ต่ำกว่า 5 ปี

2. 5 – 10 ปี

3. 11 – 15 ปี

4. 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความด้านล่างแล้วพิจารณาว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด โดยแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านต้องการ เพียงข้อละ 1 คำตอบ ระดับการให้คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

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

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน 1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต					
1.1 องค์กรของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงานที่พร้อมใช้งานเสมอ					
1.2 องค์กรของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมและ บรรยากาศในการทำงานภายในองค์กรได้ ตามมาตรฐาน (เช่นมีห้องถ่ายเอกสารที่อยู่ ห่างจากบุคลากรมีห้องรับประทานอาหาร เป็นสัดส่วน มีมุมต้นไม้ให้ความสดชื่น เป็นต้น)					

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1.3 องค์กรของท่านมีระบบสวัสดิการครบถ้วน เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือบุคลากรภายใน องค์กรอย่างเหมาะสม (เช่น สวัสดิการค่า รักษาพยาบาล บำเหน็จ เป็นต้น)					
1.4 องค์กรของท่านให้ผลตอบแทนเงินเดือน ตามมาตรฐาน					
2. ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น					
2.1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี (เช่น เอาใจใส่ ในทุกข์สุขของบุคลากร ปรับปรุงสภาพของ การทำงานให้ดี มีความจริงใจและให้ความ ยุติธรรมให้ความเป็นกันเอง พยายามสร้าง กิจกรรมเพื่อให้เกิดความสามัคคีภายใน องค์กร)					
2.2 บุคลากรสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็น อย่างดี (เช่น ให้ความช่วยเหลือ พยายามปรับ ความเข้าใจเมื่อเกิดปัญหา)					
3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า					
3.1 องค์กรของท่านได้มอบหมายให้ท่านทำงาน ที่มีความท้าทายความสามารถเสมอ					
3.2 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ ความคิดริเริ่มในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และ ประยุกต์ใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตาม ที่กำหนดไว้					

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
3.3 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วม การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การหมุนเวียน งาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้ เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าในองค์กร					
3.4 บุคลากรเชื่อมั่นว่า ได้รับความสำเร็จจากการ ทำงานอยู่เสมอ (เช่น มีความสนุกสนานกับ การทำงาน ปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว คิดบวก ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เชื่อสัจย์ มีวินัย คิด นวัตกรรมใหม่ๆ และสื่อสารได้อย่างมี ประสิทธิภาพ)					
ปัจจัยด้านหลักการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดี					
1. หลักนิติธรรม					
1.1 องค์กรของท่านมีการตรากฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นที่ยอมรับของบุคลากร					
1.2 องค์กรของท่านมีการปกครองภายใน องค์การที่อยู่ภายใต้กฎหมาย ไม่ใช่อำนาจ ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง					
1.3 บุคลากรมีความพร้อมและมีความยินยอม พร้อมใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากการ บังคับ					
2. หลักคุณธรรม					
2.1 บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เป็นธรรม มีความยุติธรรม					
2.4 ผู้บังคับบัญชาปลูกฝังให้บุคลากรภายใน องค์กรมีความซื่อสัจย์ สุจริต					

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
3. หลักความโปร่งใส					
3.1 บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสทุก ขั้นตอน					
3.2 บุคลากรสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ภายในองค์กร					
3.3 บุคลากรปฏิบัติงานที่สามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของกระบวนการทำงานได้					
3.4 ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ องค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
3.5 องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารเป็น ภาษาที่เข้าใจง่าย					
3.6 องค์กรมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ต่อสาธารณชน					
4. หลักความมีส่วนร่วม					
4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วน ในการรับรู้ และตัดสินใจในกิจกรรมของ องค์กร					
4.2 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถ แสดงความคิดเห็นได้					
4.3 องค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่สำคัญขององค์กร ด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้					
5. หลักความรับผิดชอบ					
5.1 บุคลากรมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ ของตนเองและต่อสังคม					

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
5.2 บุคลากรเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น					
5.3 บุคลากรเห็นความสำคัญของปัญหา ส่วนรวมและมีความกระตือรือร้นในการ แก้ไขปัญหา					
5.4 บุคลากรมีความกล้ายอมรับผลที่เกิดขึ้นจาก การกระทำของตนเองไม่ว่าจะเป็นทางบวก หรือทางลบ					
6. หลักความคุ้มค่า					
6.1 บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัดในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ สูงสุด					
6.2 องค์กรมีการรณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด					
6.3 บุคลากรมีส่วนช่วยขององค์กรในการรักษา ทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน ตลอดไป					
6.4 องค์กรมีการบริการเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (เช่น การบริการให้มีช่องทางการร้องเรียนได้ หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ไปรษณีย์, โทรศัพท์, สายด่วน Contact Center หมายเลข 1676, โบบายแอปพลิเคชัน, อินเทอร์เน็ต, ประชาชนเข้ามาร้องเรียนด้วย ตนเองที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน)					

ส่วนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความด้านล่าง แล้วพิจารณาว่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน อยู่ในระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ท่านต้องการเพียงข้อละ 1 คำตอบ ระดับคะแนนผลสัมฤทธิ์ โดยแบ่งผลสัมฤทธิ์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์มาก
- 3 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์น้อย
- 1 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์น้อยที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ					
1. บุคลากรมีความก้าวหน้าทางความคิด					
2. บุคลากรมีการปฏิบัติงานงานอย่างสร้างสรรค์					
3. บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อองค์กร					
4. องค์กรของท่านมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านวิชาการ					
มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. องค์กรของท่านมีการให้บริการแก่ประชาชนในการร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง					
2. องค์กรของท่านให้บริการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของประชาชนเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ กฎ ระเบียบ					
3. องค์กรของท่านมีการดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติงานโดยอยู่ในกฎ ระเบียบ					
4. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของ					

ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
องค์กร					
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ					
1. องค์กรของท่านมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการประชาชนตามที่กำหนดไว้					
2. องค์กรของท่านมุ่งมั่นในเรื่องผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
3. องค์กรของท่านมีการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า					
4. องค์กรของท่านมีการใช้สื่อ ประชาสัมพันธ์ และ ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน					
6. องค์กรของท่านมีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการประเมินผล					
7. องค์กรของท่านมีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับนานาชาติ					
8. องค์กรของท่านมีกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร					
9. องค์กรของท่านมีการวัดและประเมินผลแบบมาตรฐานสากล					
มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร					
1. องค์กรของท่านมีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
2. องค์กรของท่านมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่เสมอ					
3. องค์กรของท่านมีการมุ่งมั่นในเรื่องของการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในด้านการทำงาน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
ผู้ตรวจการแผ่นดิน

ท่านมีข้อเสนอแนะในเรื่องของแนวทางการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น
ได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

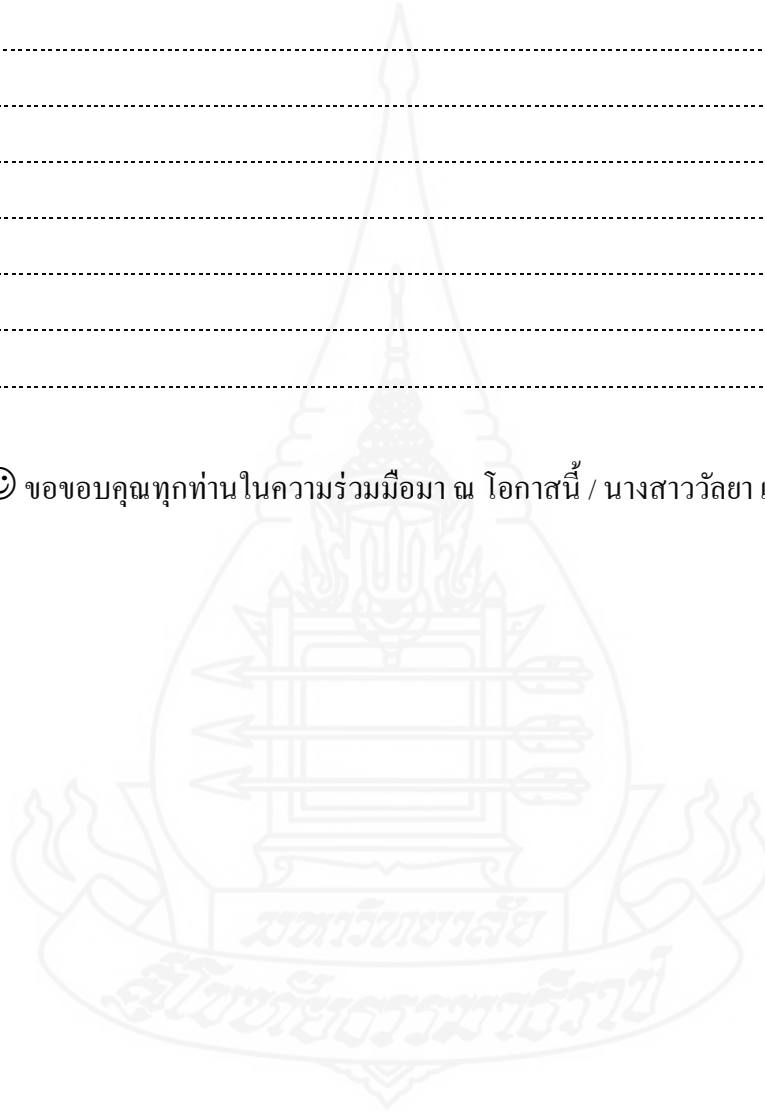
.....

.....

.....

.....

😊 ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ / นางสาววัลยา เจริญผล 😊



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นางสาววัลยา เจริญผล
วัน เดือน ปีเกิด	1 กรกฎาคม 2564
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถานที่ทำงาน	สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 เลขที่ 120 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
ตำแหน่ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน

